平成21年度老人保健事業推進費等補助金(老人保健健康増進等事業分)

# 外国人スタッフ雇用に関する課題点の調査研究事業報告書

平成22年3月
社団法人 全国老人保健施設協会

# はじめに

平成 12 年 4 月 1 日にスタートした介護保険制度は、この 4 月でちょうど 10 年の節目を迎えることになる。過去 10 年間に対する評価や将来の持続可能性等については、各人の立場で見解が異なるだろうが、要介護状態となっても尊厳を保持し、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう、必要な保健医療サービス等に係る給付を行う、との理念に異を唱える人は無いだろう。

一方、老人保健施設は介護保険制度スタートの 10 余年前、昭和 60 年 8 月に表された「中間施設に関する懇談会中間報告」にルーツを遡ることができる。介護保険制度の理念と同様、要介護高齢者の尊厳性、主体性、自立性を基本的な考え方として掲げたこの報告書で、多様化するニードに的確に対応できる新しい施設類型、医療と福祉の「中間施設」、病院と在宅の「中間施設」として、老人保健施設が提唱されたのである。

以来 20 年にわたり、老人保健施設は日本の社会保障制度の「実験場」として、また、地域の多様なニーズに対応し良質なリハビリテーションを提供する施設として、障害を持つ高齢者の在宅復帰や在宅生活支援を担ってきた。介護保険制度導入により介護老人保健施設となって以降も、利用者の尊厳と有する能力に応じた自立という不変の目標に向かって、試行錯誤を繰り返しながら地道に努力を重ねきた。昨今では、認知症高齢者の増加、要介護高齢者の医療依存度の増大、看取りの問題など、利用者のニーズや環境はいっそう多様化しつつある。また、高齢者を支える介護人材確保の問題、社会保障財源の確保など、介護老人保健施設を取り巻く状況は決して楽観視できるものではない。

しかし、そのような状況であればこそ介護保険の理念に立ち返り、高齢者が安心して住み慣れた地域で生活を続けることができるよう、現状把握に取組み、時代の要請に答えながら建設的な提言を行なうための研究に尽力することが重要である。

全老健では平成 21 年度老人保健推進費等国庫補助事業において次の 6 つの研究事業に取り組んだ。ここに、各研究事業の報告書(6 冊分)をとりまとめたので報告する。

1　老健利用者の個別特性と時系列的状態像の指標(機能評価とコーディング)の検証に関する調査研究事業
2　効果的な「包括的自立支援プログラム」の運用と効率的なアセスメント方式の設定に関する調査研究事業
3　認知症高齢者における維持期のリハビリテーションの効果的かつ適切な提供方法に関する研究事業
4　介護老人保健施設の機能を示す情報とこれに関連した要因に関する調査研究事業
5　外国人スタッフ雇用に関する課題点の調査研究事業
6　介護老人保健施設入所利用者の基礎疾患や合併症等に対する医療の調査研究事業

これらの研究成果が、介護老人保健施設の関係者のみならず、高齢者の生活を支える全ての方々の取り組みの参考となり、高齢者の尊厳を保持と質の高いサービスの提供につながることを願うものである。

平成 22 年 3 月

社団法人全国老人保健施設協会　会長　川合　秀治

# 目　次


**第一章　本事業の目的と概要** …… 1
**第一節　事業の目的** …… 3
**第二節　事業の概要** …… 3
１．事業の内容 …… 3
２．事業実施計画 …… 4
３．委員一覧 …… 4

**第二章　外国人スタッフ雇用に関するアンケート調査結果** …… 5
**第一節　本調査の概要** …… 7
１．アンケート調査の内容 …… 7
**第二節　アンケート調査結果** …… 8
１．EPA を活用した外国人スタッフ受け入れ施設の調査結果 …… 8
２．EPA 以外での外国人スタッフ受け入れ施設の調査結果 …… 22

**第三章　ヒアリング結果** …… 37
１．ヒアリング結果概要 …… 39
２．個別ヒアリング結果 …… 41

**第四章　調査研究結果のまとめ（外国人スタッフ雇用に関する課題点の整理）** …… 117

**第五章　外国人スタッフ受入れのためのＯＪＴマニュアル** …… 125

**第六章　資料** …… 141
１．調査票 …… 143
２．フリーアンサー …… 161

# 第一章　本事業の目的と概要

## 第一節　事業の目的

介護労働の現場での人材確保は喫緊の課題となっている。社団法人全国老人保健施設協会（以下全老健）においては、スタッフ雇用問題対策委員会を設置し、リハビリテーション専門職や介護福祉士を養成する学校の生徒や職員を対象とした介護老人保健施設を紹介するパンフレットを作成するとともに、インターネットや携帯電話を利用した求人情報サイトの立ち上げ、また、「実践型人材養成システム普及のモデル事業」の実施等、人材確保、育成事業に取り組んでいる。

しかしながら、介護労働者の離職率は高く、なおかつ、少子高齢化は現在もなお進行しており、近い将来の生産労働人口の減少も相まって、長期的視点に立っても、介護労働現場での外国人スタッフの雇用が避けられないのは確実視されている。

一方、外国人スタッフを介護労働者として、日本国において受け入れた際には、想定されない事態の発生や様々な課題が発生されることが危惧される。

また、外国人スタッフにとっても、制度的にも文化的にも本国とは違う環境での就労は、些細な行き違いから誤解や軋轢を生みメンタルな面も含めて大きな負担となる。中にはそこに付け込もうとする者も出てくるかもしれない。芸能人ビザで入国した外国人労働者に関連した事件やトラブルを二度と繰り返してはならない。

本研究では、外国人スタッフの受け入れについて、全老健会員施設が受け入れた際に発生するであろう諸課題を把握、整理するとともに、併せて資格取得に向けての外国人スタッフへの OJT や OFF-JT 等のあり方を検討し外国人スタッフ受け入れに資することを目的とする。

## 第二節　事業の概要

### １．事業の内容

外国人スタッフ受け入れ実績のある施設への事前調査、受け入れ実績施設およびEPA施設を対象に、郵送調査法によりアンケート調査を実施した。さらに、介護老人保健施設11施設を対象にヒアリング調査を行った。この他、平成20年度全老健が作成した新卒者やニート等の若年労働者を対象としたOJTマニュアルを当該施設で使用、検証し、外国人スタッフ受入れのためのOJTマニュアルを作成した。

## ２．事業実施計画

（1）研究班　　4 月～翌 3 月
（2）事業計画、研究項目等検討　　4 月～12 月
（3）実態調査実施　　12 月～翌 1 月
（4）検証作業　　1 月～2 月
（5）研究報告書案決定　　3 月
（6）研究報告書印刷製本　　3 月

## ３．委員一覧

◎　平　川　博　之　介護老人保健施設ハートランド・ぐらんぱぐらんま　理事長
　　髙　木　安　雄　慶應義塾大学大学院健康マネジメント研究科　教授
　　前　田　　弘　　社会医療法人若弘会　在宅事業部　事務局長
　　光　山　　誠　　介護老人保健施設グリーンガーデン橋本　理事長
　　三　根　浩一郎　介護老人保健施設寿苑　理事長
　　山　本　惠　子　介護老人保健施設夢の里　施設長

（敬称略、５０音順、◎は委員長）

# 第二章　外国人スタッフ雇用に関する
# アンケート調査結果

# 第一節　本調査の概要

## １．アンケート調査の内容

調査対象：外国人スタッフを雇用している施設

・調査数：EPA：　　49 件
　　EPA 以外：　94 件

・回収数：EPA：　　17 件（回収率 34.7%）
　　EPA 以外：　46 件（回収率 48.9%）

配布方法：郵送による配布・回収を実施した

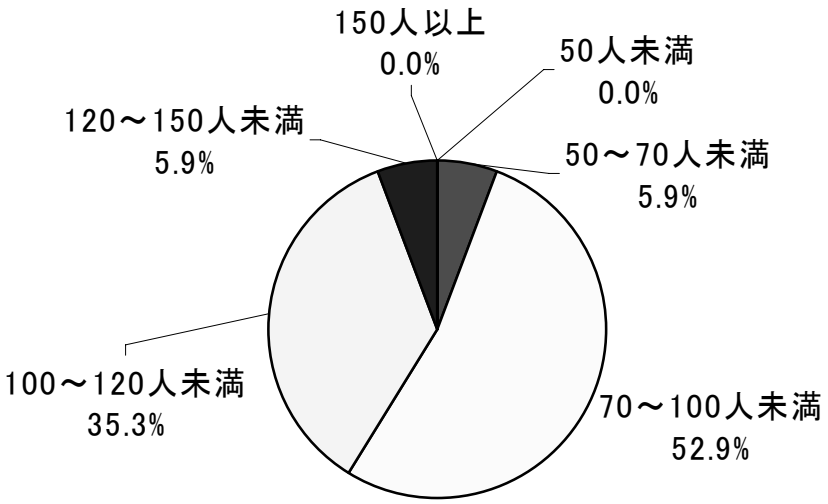
実施期間：平成２１年１２月上旬から平成２２年１月中旬まで

## 第二節　アンケート調査結果

### １．EPA を活用した外国人スタッフ受け入れ施設の調査結果

（１）入所定員数

問1　入所定員（n=17）

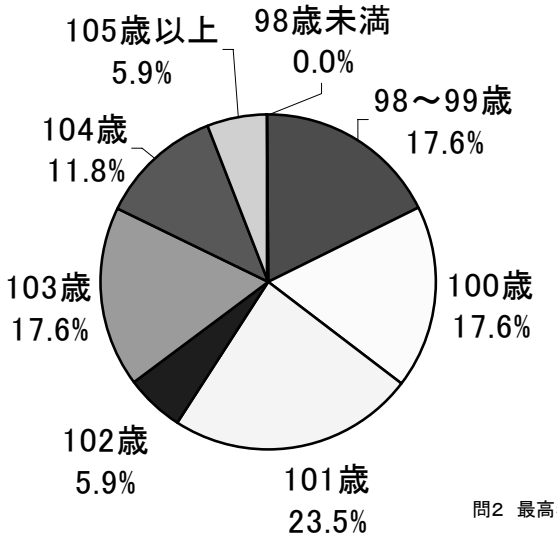



問1　入所定員（数値）

| | |
|---|---|
| 合計 | 1541 |
| 平均 | 90.6470588 |
| 最大 | 148 |
| 最小 | 59 |
| 回答件数 | 17 |

（２）入所者の年齢

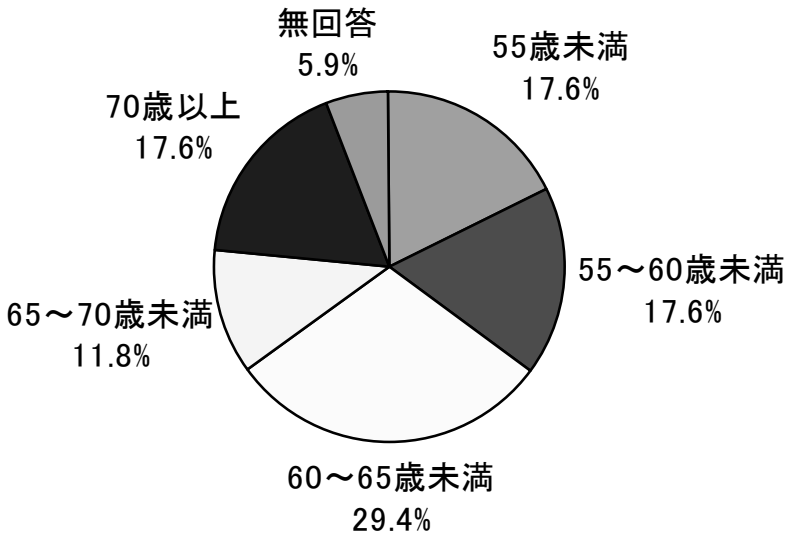
問2　最高年齢（n=17）




問2　最高年齢（数値）

| | |
|---|---|
| 合計 | 1723 |
| 平均 | 101.352941 |
| 最大 | 105 |
| 最小 | 98 |
| 回答件数 | 17 |

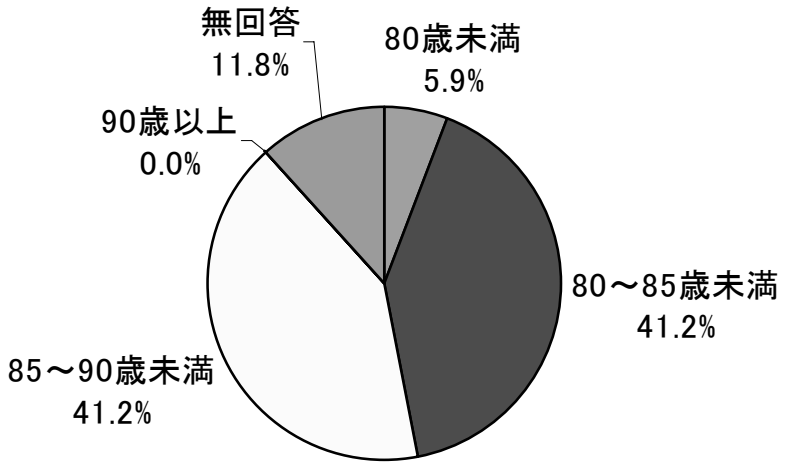
問2　最低年齢（n=17）




問2　最低年齢（数値）

| | |
|---|---|
| 合計 | 991 |
| 平均 | 61.9375 |
| 最大 | 77 |
| 最小 | 51 |
| 回答件数 | 16 |

問2　平均年齢（n=17）

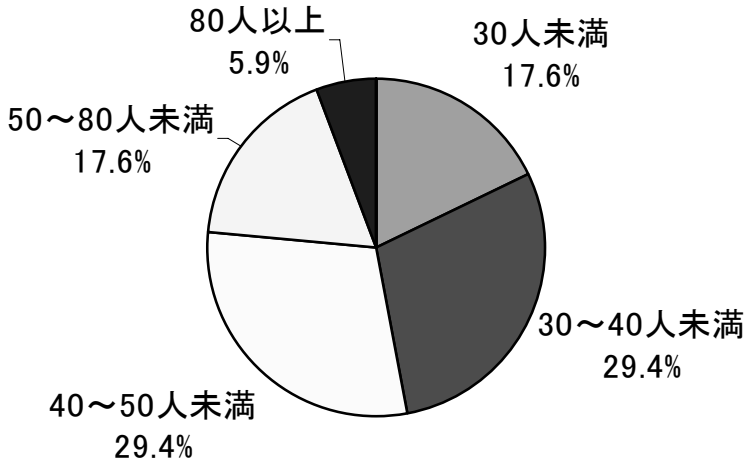



問2　平均年齢（数値）

| | |
|---|---|
| 合計 | 1260.8 |
| 平均 | 84.0533333 |
| 最大 | 88.5 |
| 最小 | 76 |
| 回答件数 | 15 |

（３）職員数

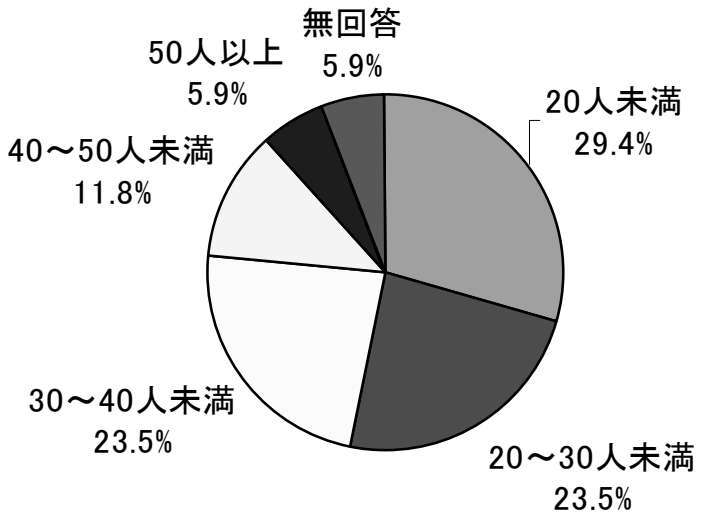
問3　介護職員（n=17）




問3　介護職員（数値）

| | |
|---|---|
| 合計 | 710 |
| 平均 | 41.7647059 |
| 最大 | 80 |
| 最小 | 21 |
| 回答件数 | 17 |

問3　非介護職員（n=17）

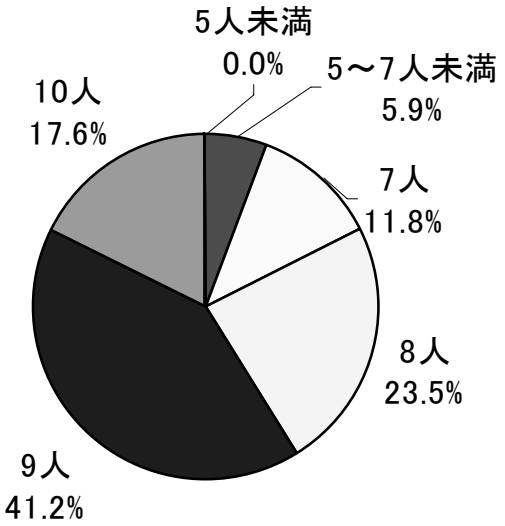



問3　非介護職員（数値）

| | |
|---|---|
| 合計 | 420 |
| 平均 | 26.25 |
| 最大 | 52 |
| 最小 | 1 |
| 回答件数 | 16 |

（４）介護職員の定着率

問4　定着率 (n=17)




問4　定着率 (数値)

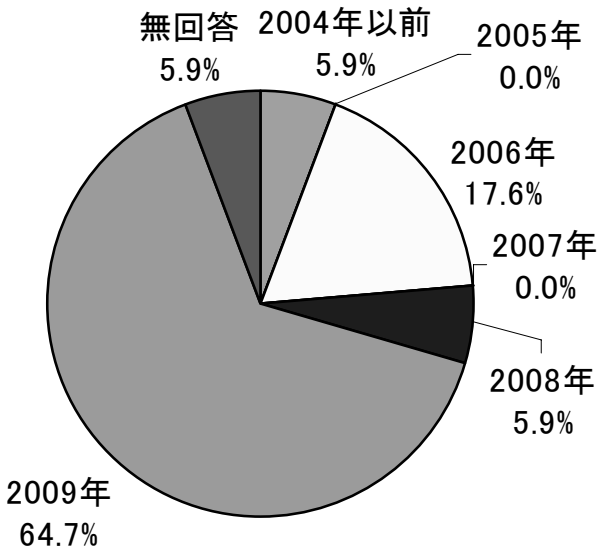
| | |
|---|---|
| 合計 | 144 |
| 平均 | 8.47058824 |
| 最大 | 10 |
| 最小 | 5 |
| 回答件数 | 17 |

（５）介護職員の所定内賃金

| | | | 最高給与額 | 最低給与額 | 平均給与額 |
|---|---|---|---|---|---|
| 平成21年9月1ヵ月の実賃金 | 正社員 | 平均 | 255,806.8 | 150,582.8 | 190,663.8 |
| | | 最大 | 318,300 | 205,000 | 225,000 |
| | | 最小 | 172,100 | 130,200 | 150,000 |
| | | 回答件数 | 13 | 13 | 13 |
| | 非正社員【月給】 | 平均 | 180,708.8 | 43,968.0 | 114,531.3 |
| | | 最大 | 228,008 | 70,400 | 177,841 |
| | | 最小 | 119,496 | 9,900 | 81,752 |
| | | 回答件数 | 4 | 4 | 4 |
| | 非正社員【時間給】 | 平均 | 898.2 | 861.8 | 873.0 |
| | | 最大 | 1,100 | 1,000 | 1,000 |
| | | 最小 | 701 | 701 | 701 |
| | | 回答件数 | 5 | 6 | 7 |
| 1ヵ月の所定内賃金 | 正社員 | 平均 | 299,836.8 | 158,687.6 | 214,149.3 |
| | | 最大 | 429,444 | 241,000 | 300,000 |
| | | 最小 | 225,500 | 122,961 | 151,902 |
| | | 回答件数 | 12 | 12 | 12 |
| | 非正社員【月給】 | 平均 | 178,758.6 | 48,896.4 | 120,073.2 |
| | | 最大 | 260,708 | 70,400 | 204,211 |
| | | 最小 | 114,973 | 23,010 | 81,752 |
| | | 回答件数 | 5 | 5 | 5 |
| | 非正社員【時間給】 | 平均 | 887.8 | 817.8 | 840.2 |
| | | 最大 | 1,100 | 950 | 950 |
| | | 最小 | 701 | 701 | 701 |
| | | 回答件数 | 4 | 4 | 5 |

（６）外国人スタッフの受け入れ開始年

問6　外国人受入年 (n=17)

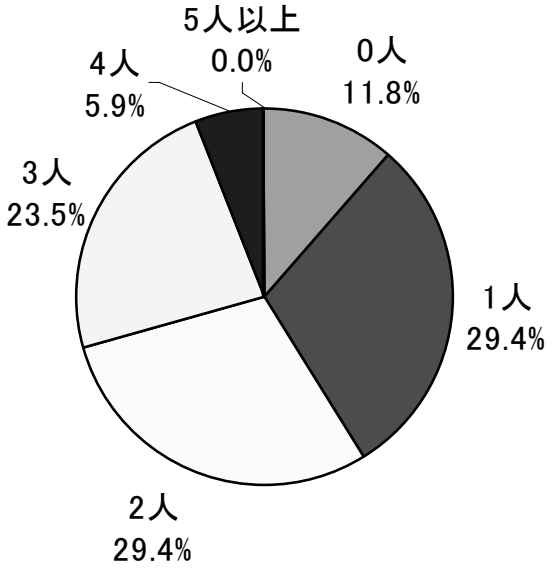



問6　外国人受入年 (数値)

| | |
|---|---|
| 合計 | 32134 |
| 平均 | 2008.4 |
| 最大 | 2009 |
| 最小 | 2006 |
| 回答件数 | 16 |

（７）外国人スタッフの受け入れ人数

問7　外国人受入数 (n=17)

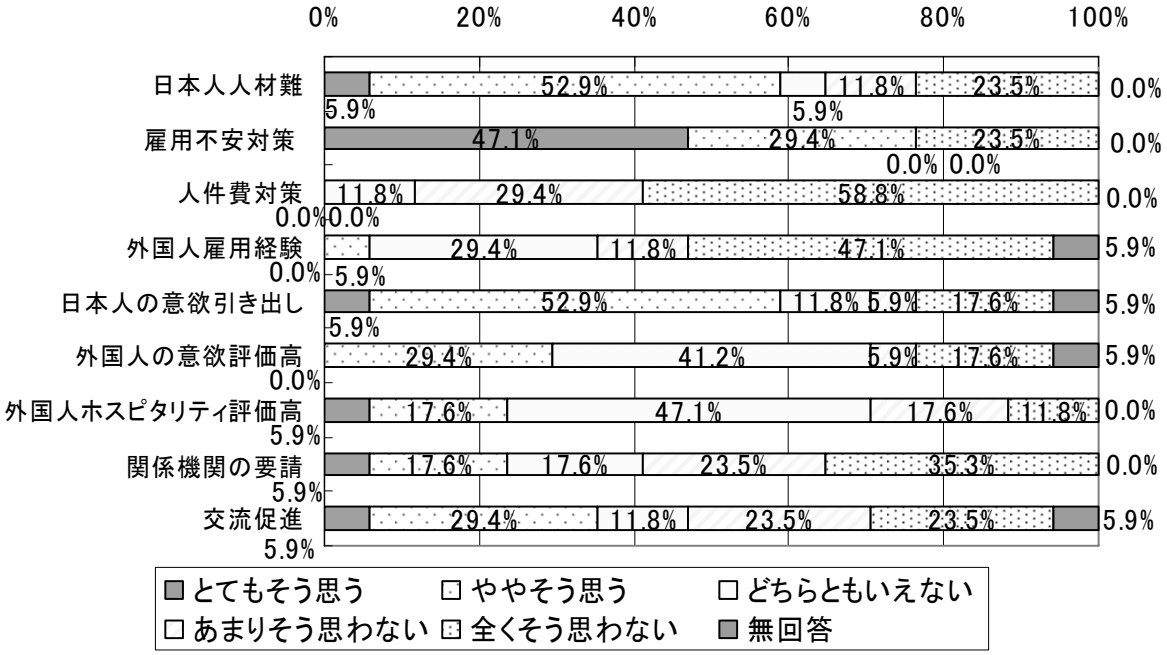



問7　外国人受入数 (数値)

| | |
|---|---|
| 合計 | 36 |
| 平均 | 2.11764706 |
| 最大 | 6 |
| 最小 | 0 |
| 回答件数 | 17 |

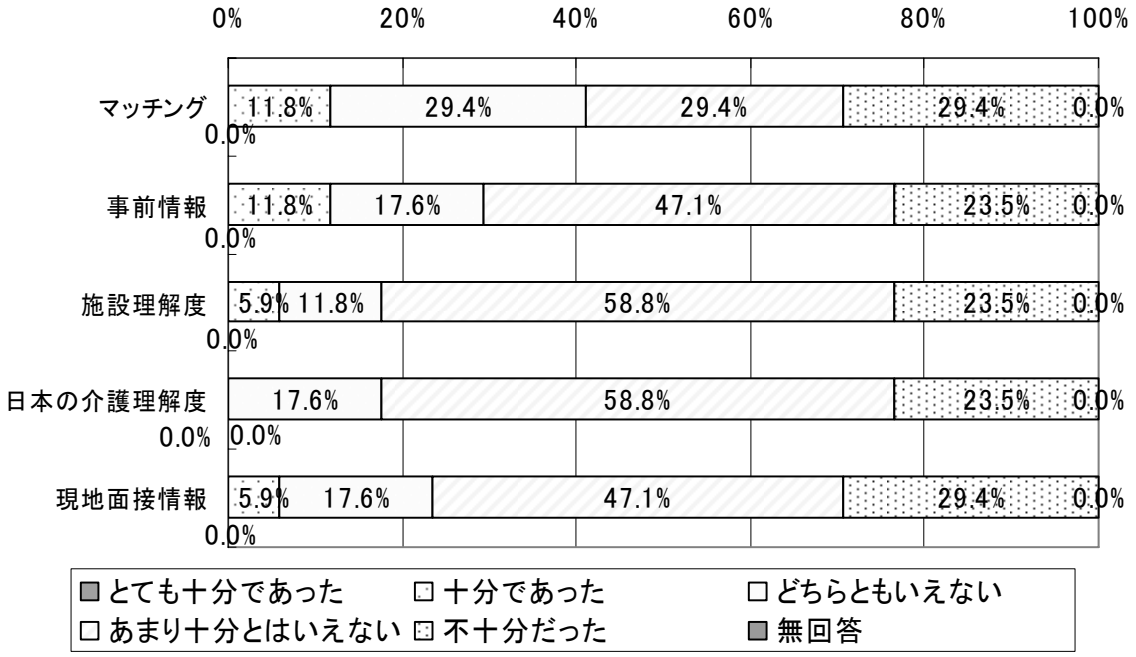
（８）外国人スタッフ受け入れの理由

問9　外国人スタッフ受け入れの理由（n=17）



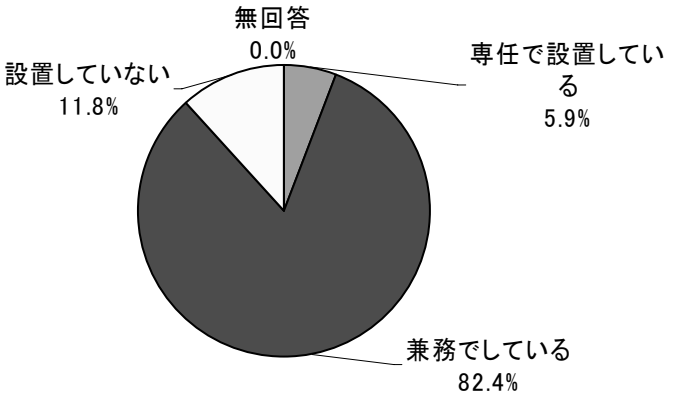

（９）外国人スタッフの受け入れ時の状況

問10　外国人スタッフの受け入れ時の状況（n=17）



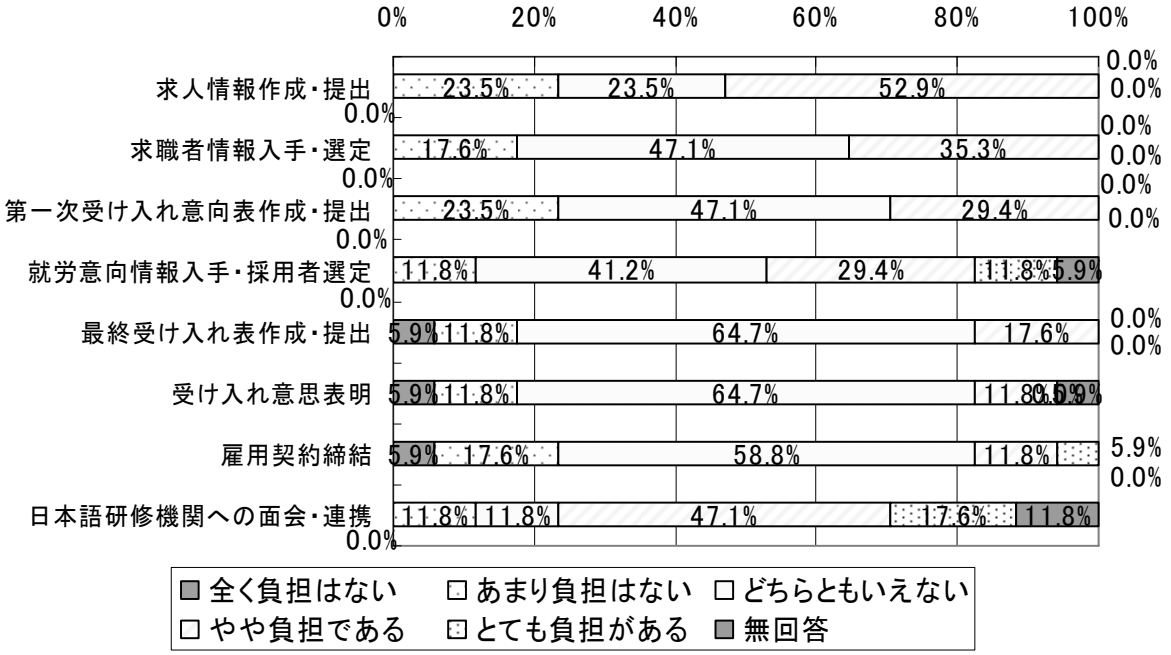
（１０）外国人スタッフに対する人事担当者

問11　人事担当者の設置状況（n=17）



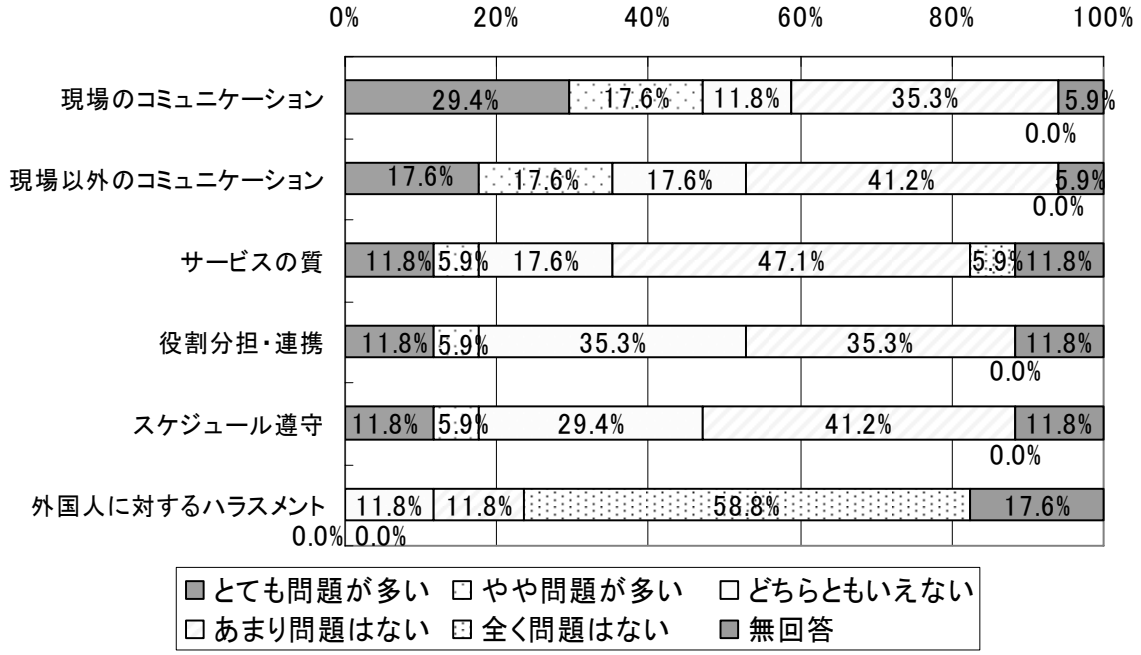

（１１）外国人スタッフ受け入れまでの各種手続きに対する負担感

問12　手続きの負担感（n=17）



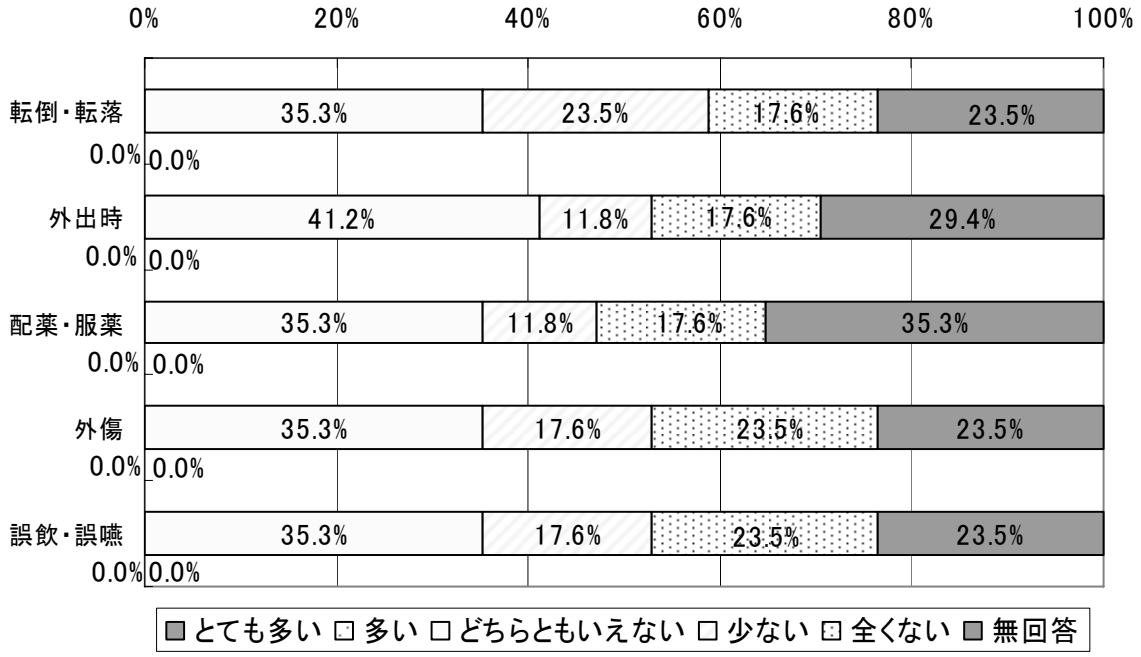
（１２）外国人スタッフと日本人スタッフの間の、仕事上の関わりでの問題点

問13　スタッフ間の業務上問題点（n=17）



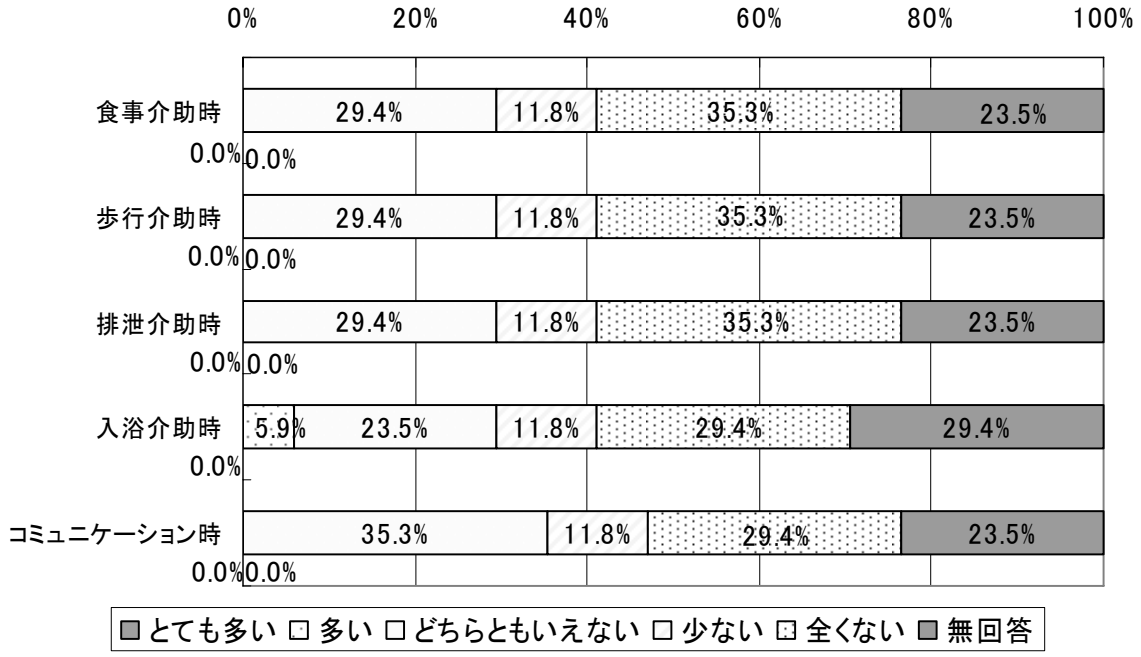

（１３）ヒヤリハットに関する日本人新人職員との比較

問14　ヒヤリハットに関する日本人との比較（n=17）



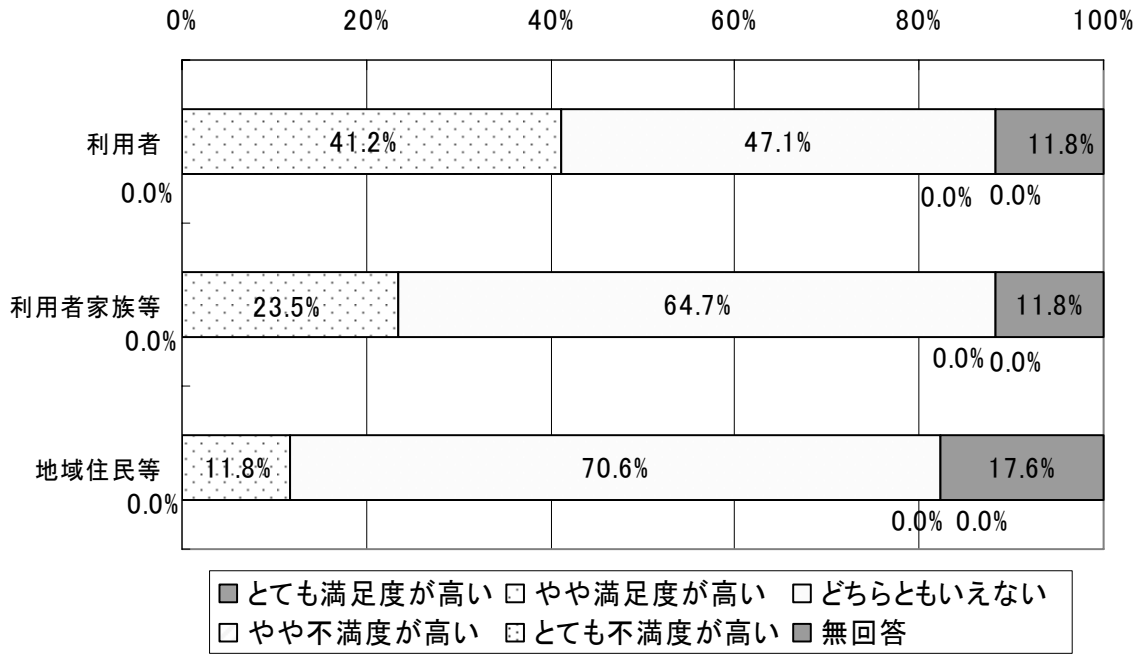
（１４）利用者からのクレームに関する日本人新人職員との比較

問15　クレームに関する日本人との比較（n=17）



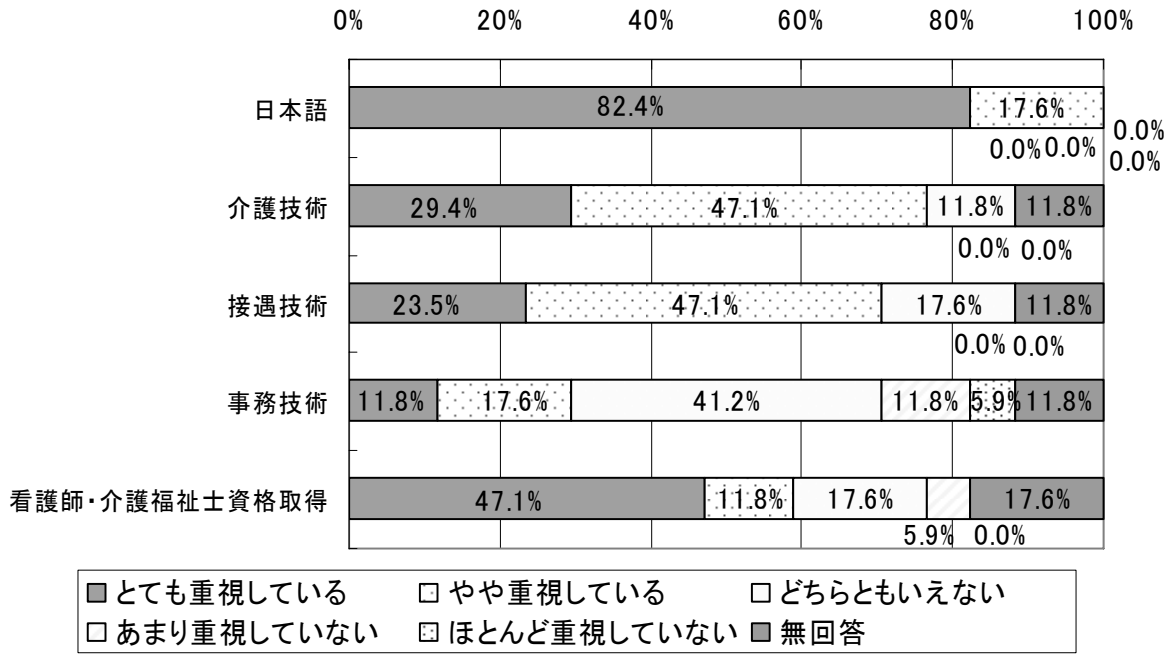

（１５）外国人スタッフに対する利用者等からの評価

問16　評価（n=17）



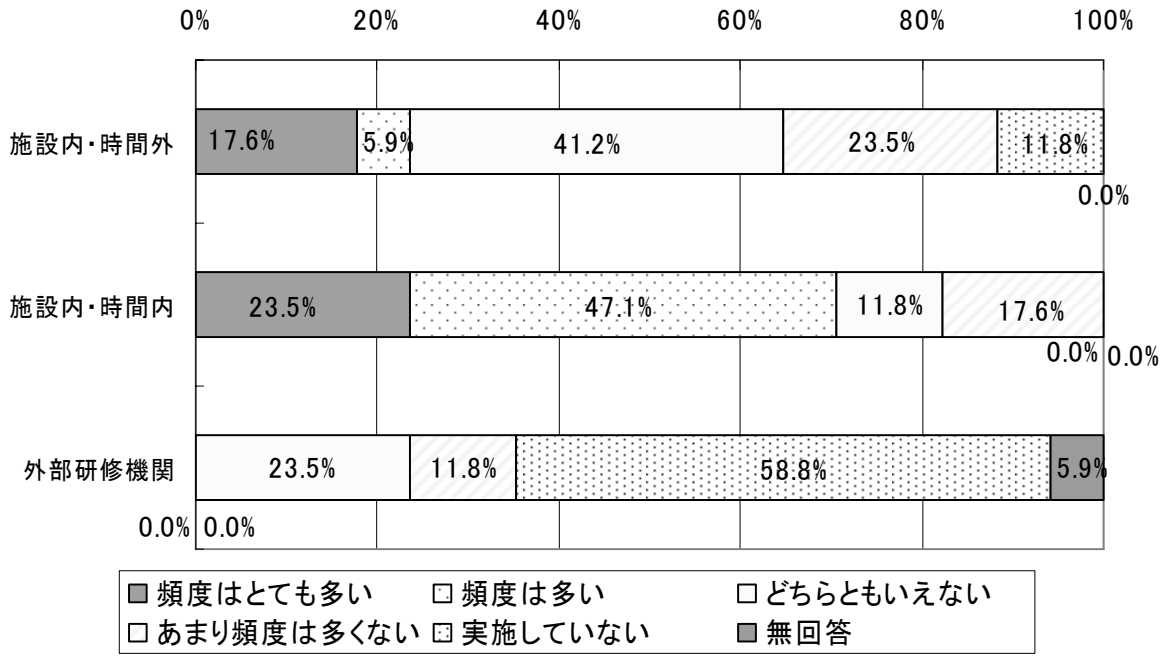
（１６）研修・勉強会における学習項目と重視度

問17　研修・勉強会における重視度（n=17）



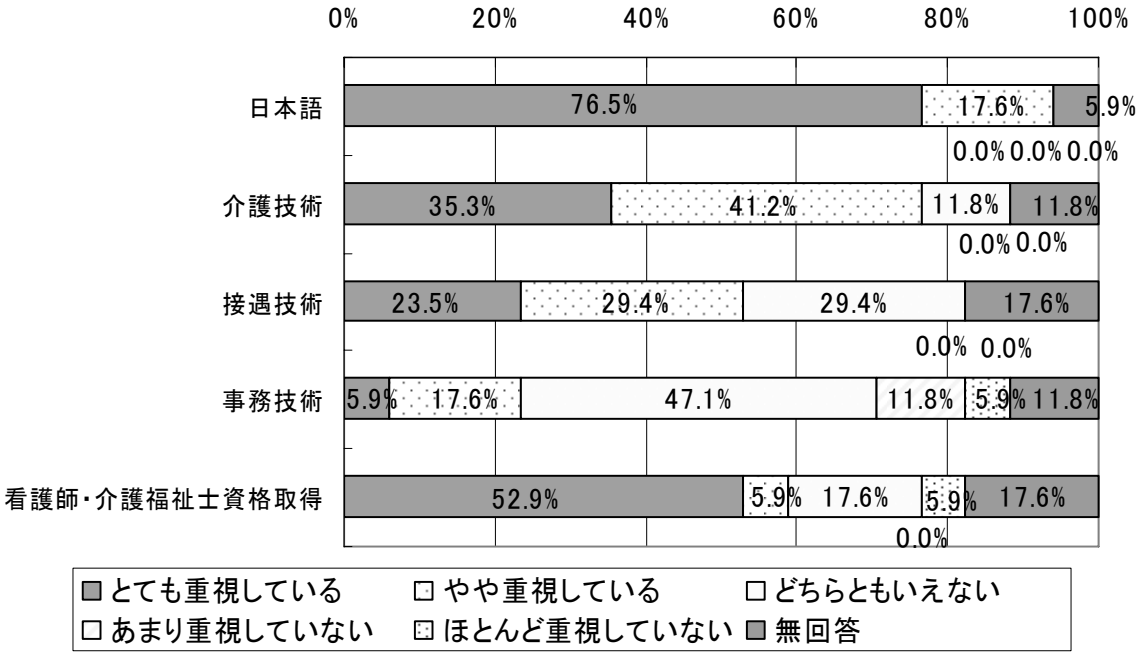

（１７）研修・勉強会の形態と頻度

問18　研修・勉強会の頻度（n=17）



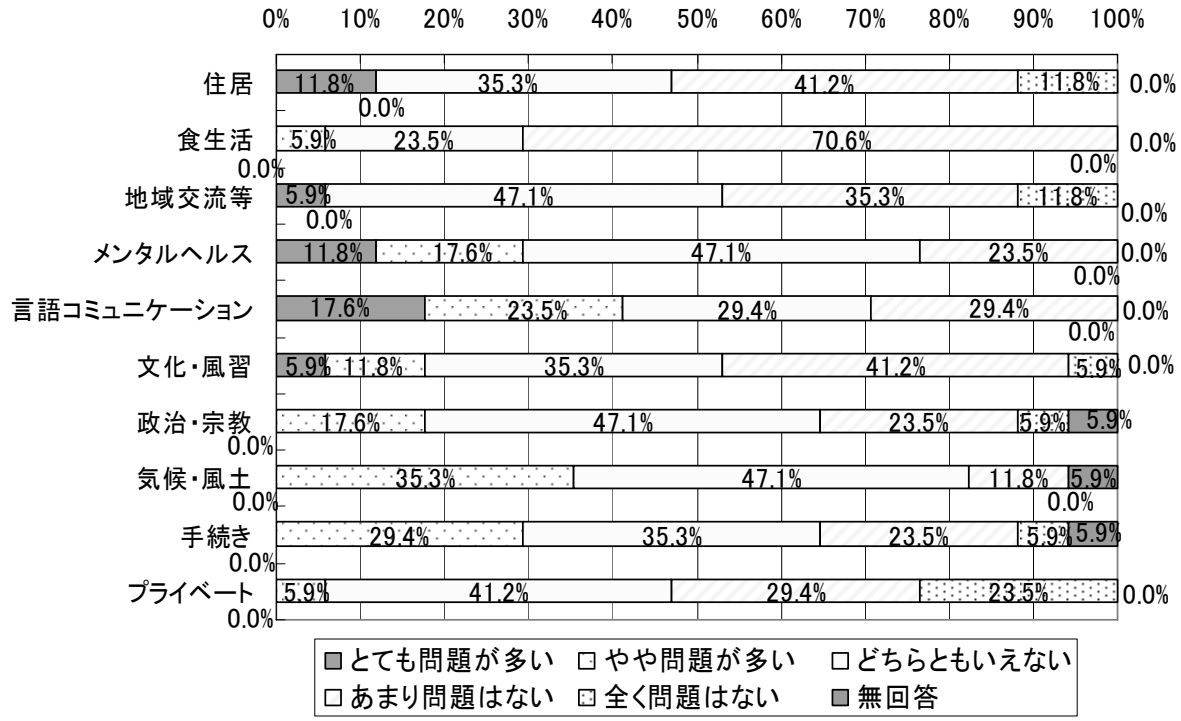
（１８）勤務時間内実習における学習項目と重要性

問19　勤務時間内実習における重視度（n=17）



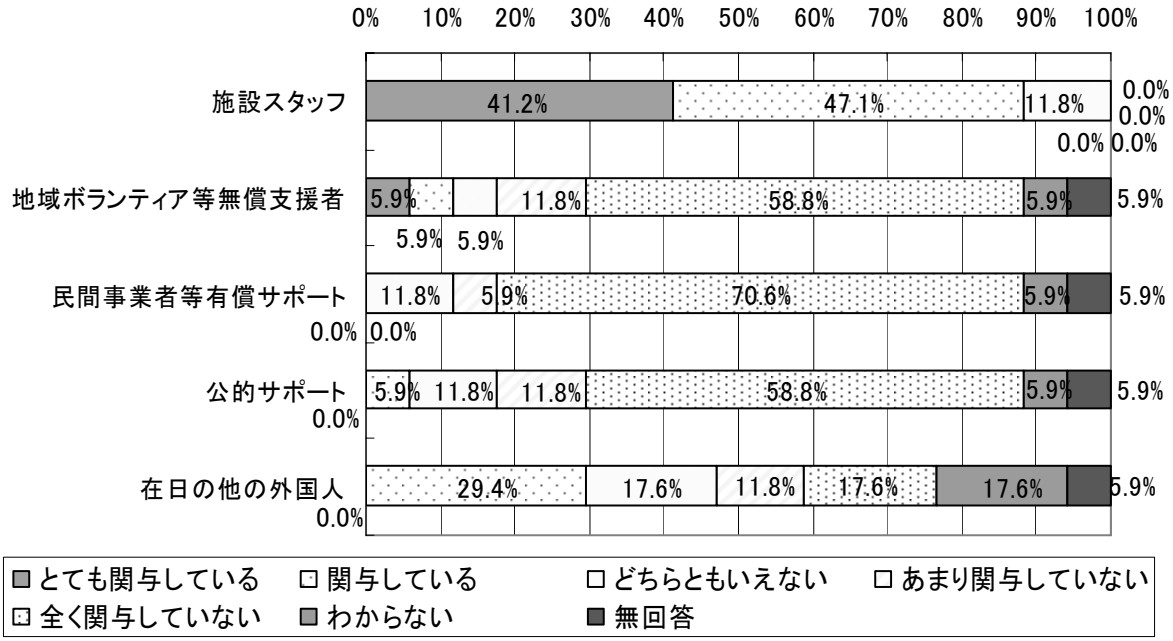

（１９）日常生活における問題項目と頻度

問20　日常生活上の問題頻度（n=17）



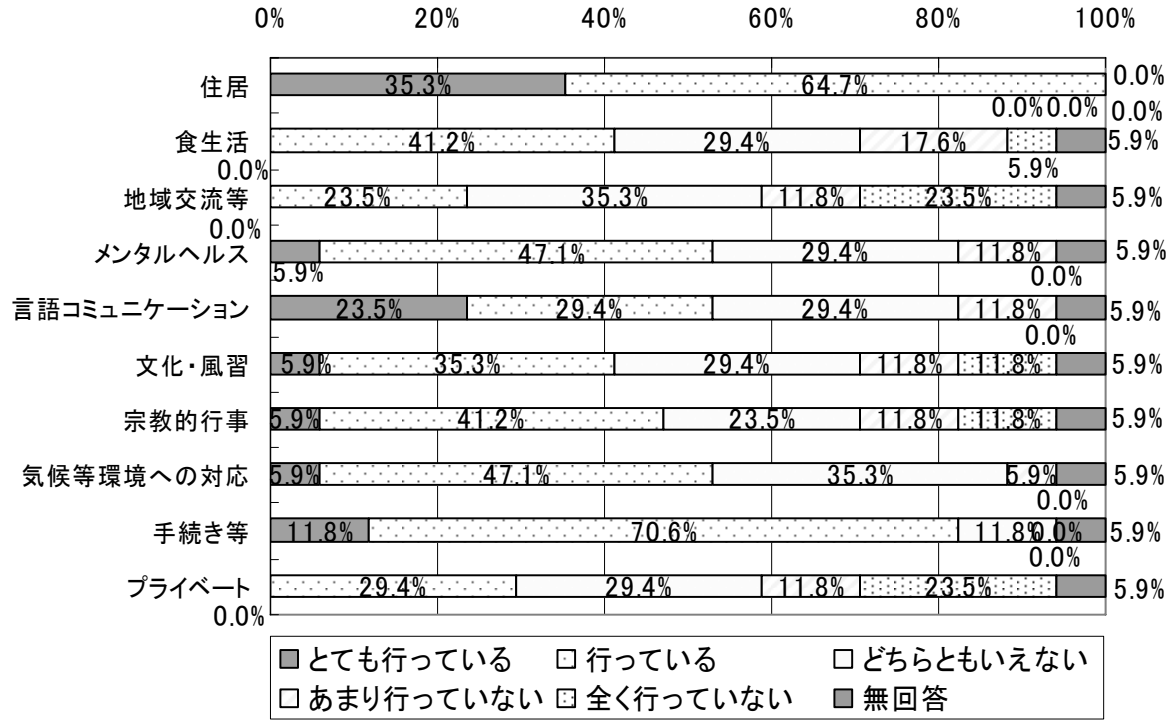
（２０）施設・地域での問題発生における関与者と関与度

問21　日常生活上の問題の関与度（n=17）




（２１）施設からの支援における支援項目と実施程度

問22　施設からの支援程度（n=17）



## ○EPA を活用した外国人スタッフ受け入れ施設についてのまとめ

EPA を活用して外国人スタッフを受け入れている施設（17 件）における状況について以下にまとめた。

**●EPA を活用した外国人スタッフの受け入れ理由**

まず、受け入れの理由について、「とてもそう思う」～「全くそう思わない」の 5 段階評価でみると、「将来の雇用の不安の対策のひとつと考えたから」に対して「とてもそう思う」と答えた施設が 8 件（47.1%）、「ややそう思う」の 5 件（29.4%）と合わせると、13 件（76.5%）と、8 割近くが雇用不安対策として外国人スタッフの受け入れを行っていることがわかる。一方で「全くそう思わない」割合が高いのは「人件費のコストダウンが図れるから」の 10 件（58.8%）、「過去（現在）に外国人を雇用していたため違和感がないから」の 8 件（47.1%）などであった。

**●外国人スタッフの受け入れ時の状況**

外国人スタッフ受け入れ時の「マッチング」、「事前情報」、「施設理解度」、「日本の介護理解度」、「現地面接情報」の状況について、どの程度十分であったかをみると、いずれも「とても十分であった」と答えた施設はなかった。スタッフ受け入れ時に「不十分」だったものについてみると、「マッチング」と「現地面接情報」はともに 5 件（29.4%）の施設が「不十分だった」と答えている。「あまり十分とはいえない」と合わせた数字では、「日本の介護理解度」と「施設理解度」がともに 14 件（82.4%）となっている。

**●外国人スタッフに対する人事担当者の設置状況**

外国人スタッフに対する人事担当者の設置についてみると、「専任で設置している」施設は 1 件（5.9%）、「兼務でしている」14 件（82.4%）と合わせると 9 割近くの施設が外国人スタッフに対する人事担当を設置している。

**●外国人スタッフ受け入れまでの各種手続きに対する負担感**

外国人スタッフ受け入れまでの各種手続きに対する負担感をみると、「とても負担がある」割合が高いのは「日本語研修期間への面会・連携」の 3 件（17.6%）、「就労意向情報入手～採用者選定」の 2 件（11.8%）などであった。「やや負担である」と合わせると、「日本語研修期間への面会・連携」が 11 件（64.7%）、「求人情報作成・提出」が 9 件（52.9%）となっている。

**●外国人スタッフと日本人スタッフ間の、仕事上の関わりでの問題点**

外国人スタッフと日本人スタッフ間の仕事上の関わりでの問題点をみると、「現場のコミュニケーション」は「とても問題が多い」が 5 件（29.4）%、「やや問題が多い」3 件（17.6%）と合わせると 8 件とほぼ半数近くを占める。逆に「外国人に対するハラスメント」は、「全く問題はない」が 10 件（58.8%）と約 6 割を占める。

**●ヒヤリハットに関する日本人新人職員との比較**

「転倒・転落」、「外出時」、「配薬・服薬」、「外傷」、「誤飲・誤嚥」におけるヒヤリハットに関する日本人新人職員との比較をみると、いずれも日本人新人職員と比較するとヒヤリハットの場面は同等か少ないと答えられている。

**●利用者からのクレームに関する日本人新人職員との比較**

同様に、「食事介助時」、「歩行介助時」、「排泄介助時」、「入浴介助時」、「コミュニケーション時」におけるクレームに関する日本人職員との比較をみると、いずれの項目も（クレームが）「とても多い」と答えた施設はなかった。ただし「入浴介助時」のクレームが「多い」と答えた施設は5.9%あった。

**●外国人スタッフに対する利用者等からの評価**

外国人スタッフに対する利用者等からの評価をみると、「とても満足度が高い」はいずれも0%であったが、「やや満足度が高い」との回答は「利用者」においては7件（41.2%）、「利用者家族等」で4件（23.5%）、「地域住民等」で2件（11.8%）となっている。

**●研修・勉強会における学習項目と重視度**

研修・勉強会における学習項目と重視度をみると、「日本語」の勉強を「とても重視している」施設は14件（82.4%）と極めて高く、次いで「看護師・介護福祉士資格取得」8件（47.1%）の順となっている。「やや重視している」と合わせると「日本語」は100%、「介護技術」が13件（76.5%）と最も多く、次いで「接遇技術」が12件（70.6%）となっている。

**●研修・勉強会の形態と頻度**

研修・勉強会の形態とその頻度をみると、「施設内・時間内」において「頻度はとても多い」が4件（23.5%）、「頻度は多い」8件（47.1%）と合わせると12件（70.6%）と7割以上となっている。「施設内・時間外」においては、「頻度はとても多い」が3件（17.6%）と高いが、「頻度は多い」1件（5.9%）と合わせると4件（23.5%）にとどまる。なお、「外部研修機関」は「実施していない」施設が10件（58.8%）とほぼ6割を占める。

**●勤務時間内実習における学習項目と重視度**

勤務時間内実習における学習項目とその重視度をみると、「日本語」の勉強を「とても重視している」が13件（76.5%）、「看護師・介護福祉士資格取得」9件（52.9%）と、研修・勉強会における重視度と同様の結果となっている。

**●日常生活における問題項目と頻度**

日常生活における問題項目と頻度をみると、「とても問題が多い」との回答は「言語・コミュニケーション」が3件（17.6%）、「メンタルヘルス」2件（11.8%）、「住居」2件（11.8%）などであった。「やや問題が多い」と合わせると、「言語・コミュニケーション」が7件（41.2%）と最も多く、以下「気候・風土」6件（35.3%）、「手続き」5件（29.4%）と続く。

**●施設・地域での問題発生における関与者と関与度**

施設・地域での問題発生における関与者と、その関与度をみると、問題が起きた際に「施設スタッフ」において、「とても関与している」が7件（41.2%）、「関与している」8件（47.1%）と合わせるとほぼ9割を占める。

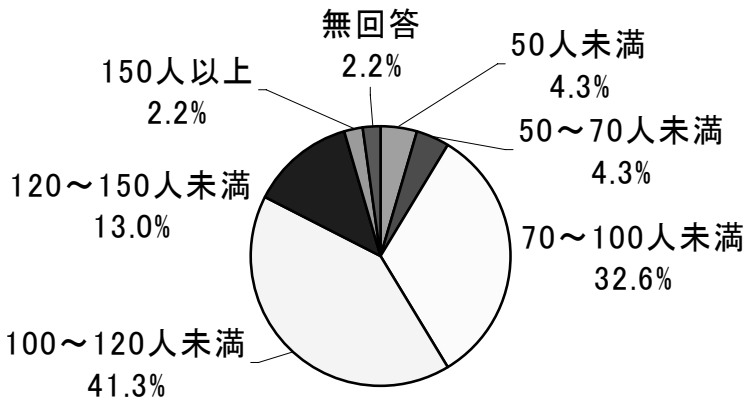
**●施設からの支援における支援項目と実施程度**

最後に施設からの支援における支援項目と実施程度をみると、「住居」における支援は6件（35.3%）が「とても行っている」と回答。支援を「行っている」と合わせると100%となる。同様に「とても行っている」と「行っている」を合計した件数をみると、「手続き等」が14件（82.4%）、「言語コミュニケーション」、「メンタルヘルス」はともに9件（52.9%）となっている。

## ２．EPA 以外での外国人スタッフ受け入れ施設の調査結果

### （１）入所定員数

問1　入所定員 (n=46)

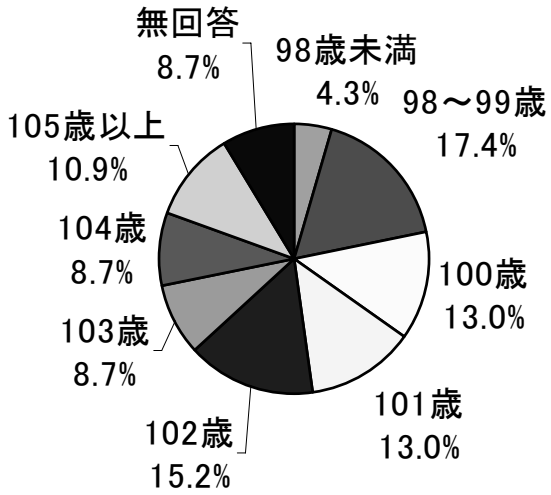



問1　入所定員 (数値)

| | |
|---|---|
| 合計 | 4363 |
| 平均 | 96.9555556 |
| 最大 | 179 |
| 最小 | 48 |
| 回答件数 | 45 |

### （２）入所者の年齢

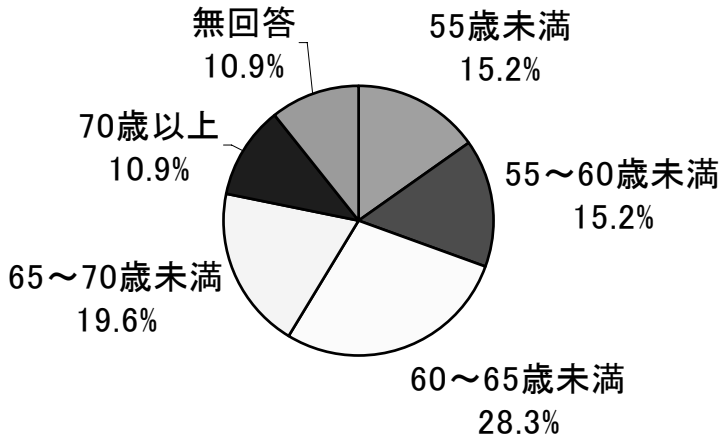
問2　最高年齢 (n=46)




問2　最高年齢 (数値)

| | |
|---|---|
| 合計 | 4260 |
| 平均 | 101.428571 |
| 最大 | 107 |
| 最小 | 97 |
| 回答件数 | 42 |

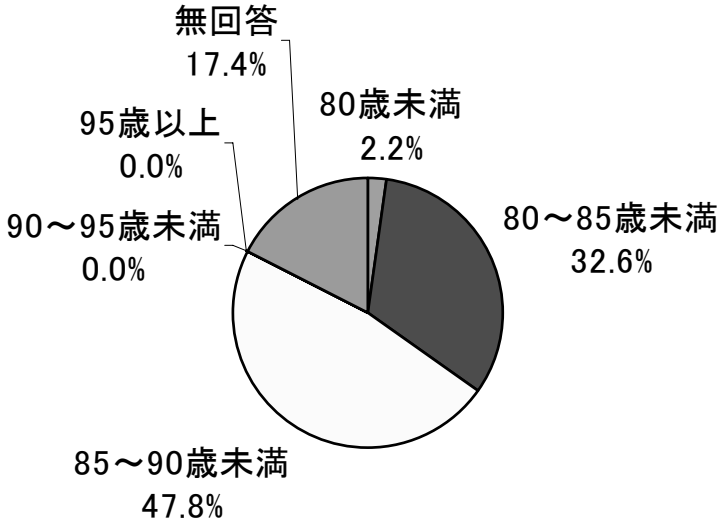
## 問2　最低年齢（n=46）




問2　最低年齢（数値）

| | |
|---|---|
| 合計 | 2504 |
| 平均 | 61.0731707 |
| 最大 | 73 |
| 最小 | 41 |
| 回答件数 | 41 |

## 問2　平均年齢（n=46）

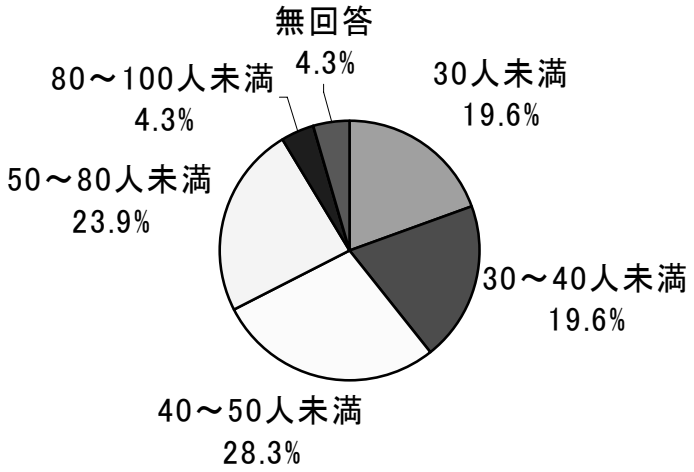



問2　平均年齢（数値）

| | |
|---|---|
| 合計 | 3228.1 |
| 平均 | 84.95 |
| 最大 | 88.7 |
| 最小 | 78 |
| 回答件数 | 38 |

（３）職員数

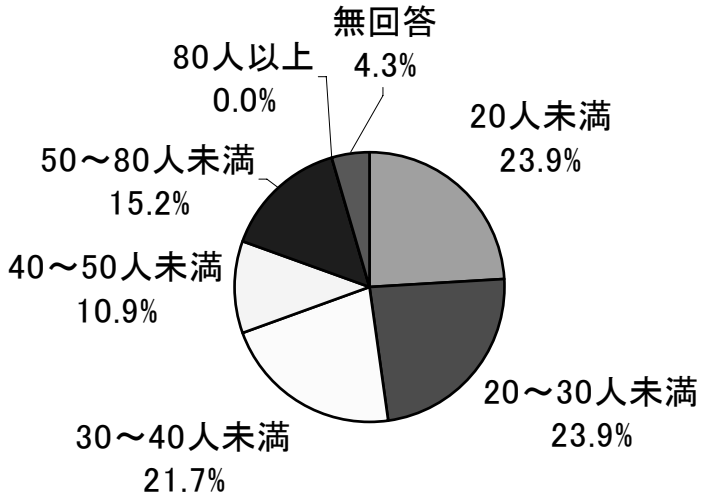
問3　介護職員 (n=46)




問3　介護職員 (数値)

| | |
|---|---|
| 合計 | 1902 |
| 平均 | 43.2272727 |
| 最大 | 86 |
| 最小 | 12 |
| 回答件数 | 44 |

問3　非介護職員 (n=46)

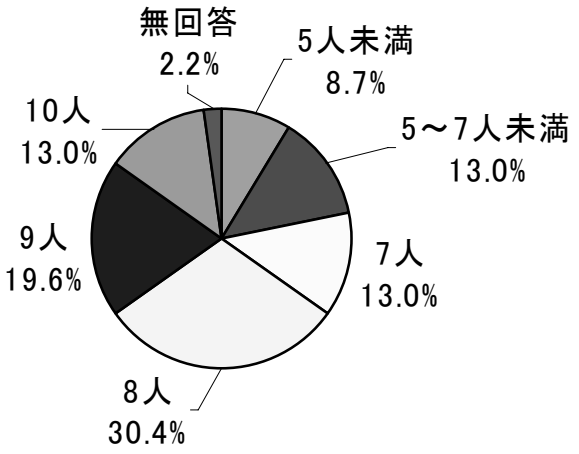



問3　非介護職員 (数値)

| | |
|---|---|
| 合計 | 1338 |
| 平均 | 30.4090909 |
| 最大 | 70 |
| 最小 | 3 |
| 回答件数 | 44 |

（４）介護職員の定着率

問4　定着率 (n=46)




問4　定着率（数値）

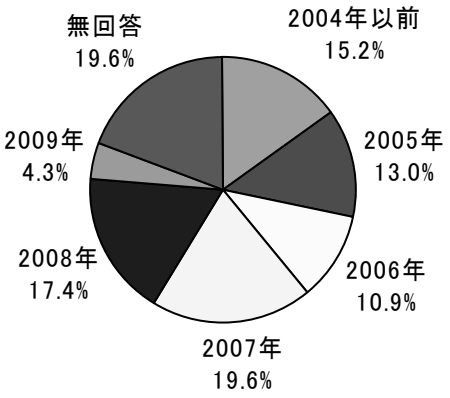
| | |
|---|---|
| 合計 | 338 |
| 平均 | 7.51111111 |
| 最大 | 10 |
| 最小 | 1 |
| 回答件数 | 45 |

（５）介護職員の所定内賃金

| | | | 最高給与額 | 最低給与額 | 平均給与額 |
|---|---|---|---|---|---|
| １カ月の所定内賃金 | 正社員 | 平均 | 298,018.6 | 162,330.5 | 203,175.2 |
| | | 最大 | 855,900 | 236,500 | 295,000 |
| | | 最小 | 30,600 | 128,400 | 146,287 |
| | | 回答件数 | 35 | 35 | 35 |
| | 非正社員【月給】 | 平均 | 161,691.7 | 58,262.0 | 103,838.9 |
| | | 最大 | 224,100 | 105,000 | 150,000 |
| | | 最小 | 69,420 | 22,800 | 48,585 |
| | | 回答件数 | 15 | 15 | 15 |
| | 非正社員【時間給】 | 平均 | 1,037.1 | 870.5 | 909.9 |
| | | 最大 | 750 | 700 | 750 |
| | | 最小 | 1,630 | 1,050 | 1,080 |
| | | 回答件数 | 17 | 17 | 16 |
| 平成21年9月１カ月の実賃金 | 正社員 | 平均 | 341,154.8 | 174,718.4 | 227,290.2 |
| | | 最大 | 855,900 | 236,500 | 295,000 |
| | | 最小 | 196,000 | 126,596 | 105,488 |
| | | 回答件数 | 34 | 34 | 35 |
| | 非正社員【月給】 | 平均 | 154,479.7 | 58,647.7 | 104,339.6 |
| | | 最大 | 224,100 | 126,750 | 169,106 |
| | | 最小 | 29,124 | 22,100 | 29,124 |
| | | 回答件数 | 22 | 22 | 22 |
| | 非正社員【時間給】 | 平均 | 1,121.0 | 893.0 | 925.0 |
| | | 最大 | 1,630 | 1,010 | 1,080 |
| | | 最小 | 830 | 800 | 800 |
| | | 回答件数 | 10 | 10 | 9 |

## （６）外国人スタッフの受け入れ開始年

問6　外国人受け入れ年（n=46）

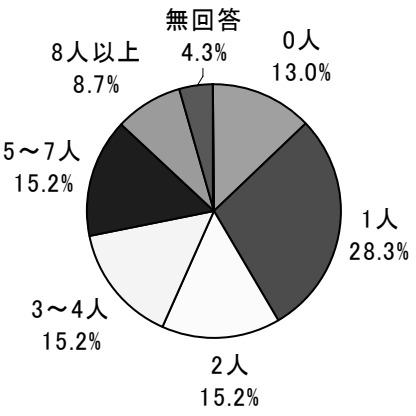



問6　外国人受け入れ年（数値）

| | |
|---|---|
| 合計 | 74211 |
| 平均 | 2005.7 |
| 最大 | 2009 |
| 最小 | 1994 |
| 回答件数 | 37 |

## （７）外国人スタッフの受け入れ人数

問7　外国人受入数（n=46）

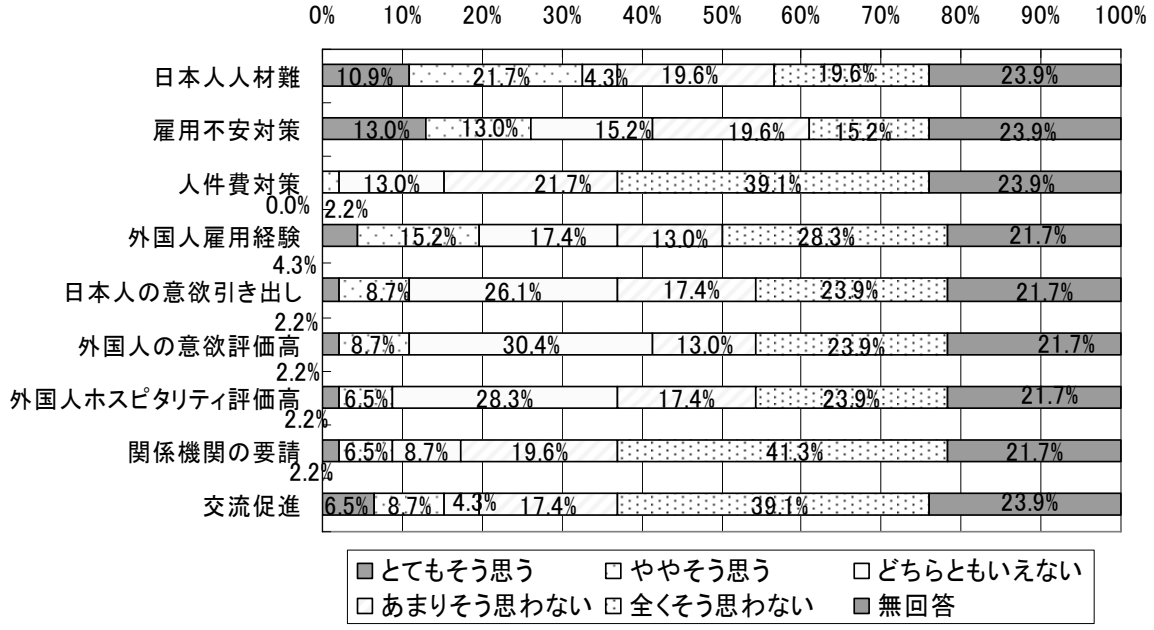



問7　外国人受け入れ数（数値）

| | |
|---|---|
| 合計 | 126 |
| 平均 | 2.86363636 |
| 最大 | 8 |
| 最小 | 0 |
| 回答件数 | 44 |

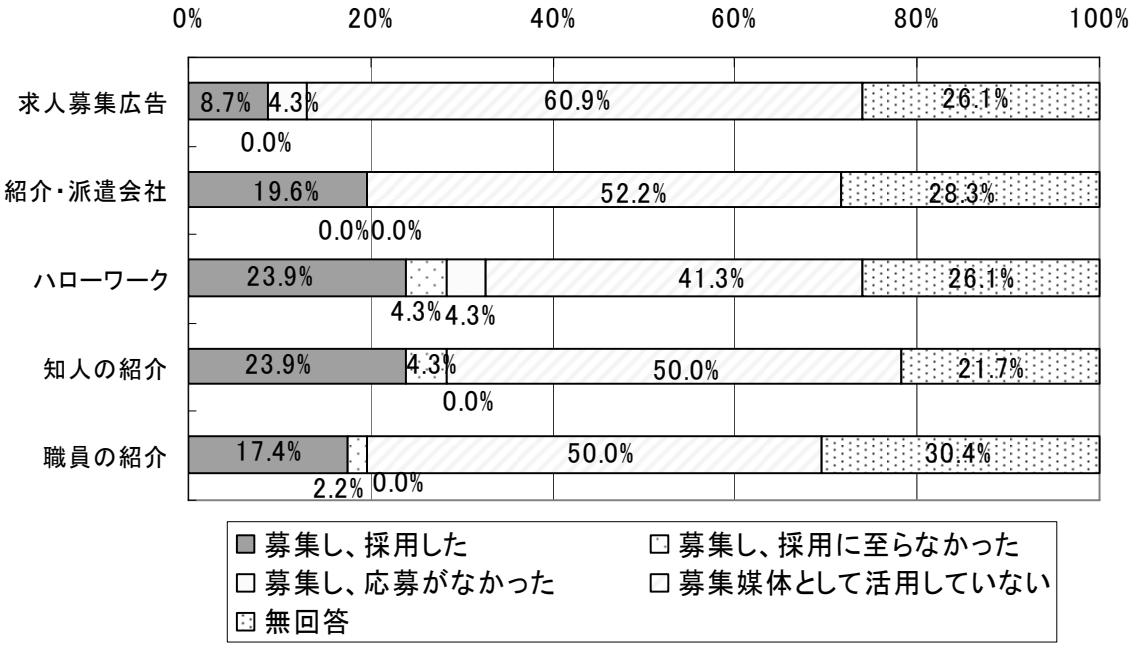
（８）外国人スタッフ受け入れの理由

問9　外国人スタッフ受け入れの理由（n=46）



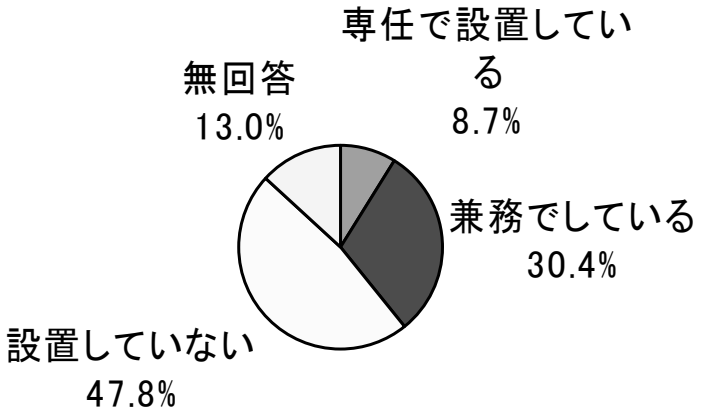

（９）外国人スタッフの募集･採用ルート

問10　受け入れルート（n=46）



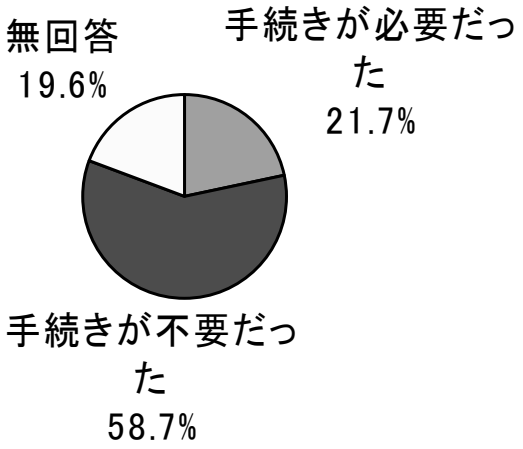
（１０）外国人スタッフに対する人事担当者

問11　人事担当者の設置状況（n=46）



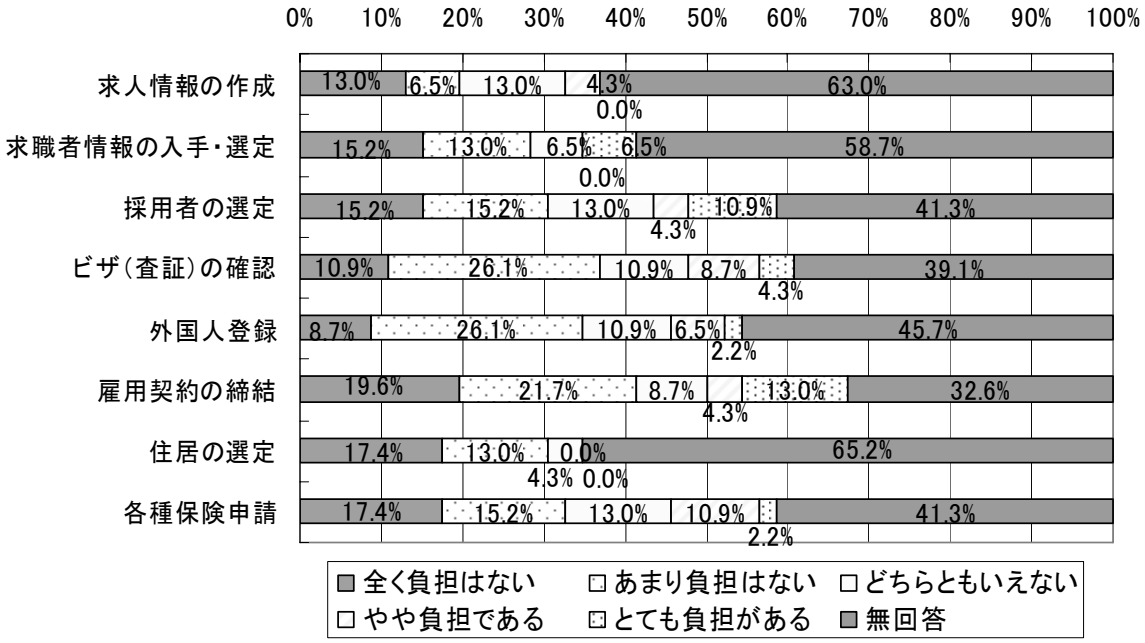

（１１）受け入れ時の各種手続きの有無

問12　受入れ時の各種手続き（n=46）



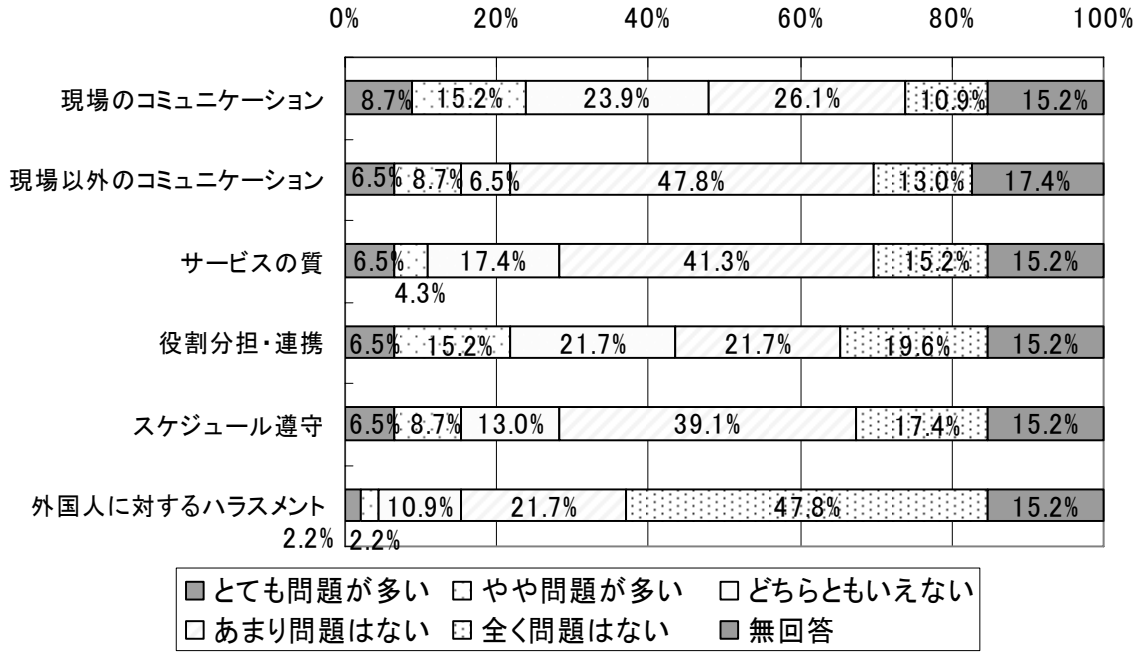
（１２）外国人スタッフ受入れまでの各種手続きに対する負担感

問13　手続きの負担感（n=46）



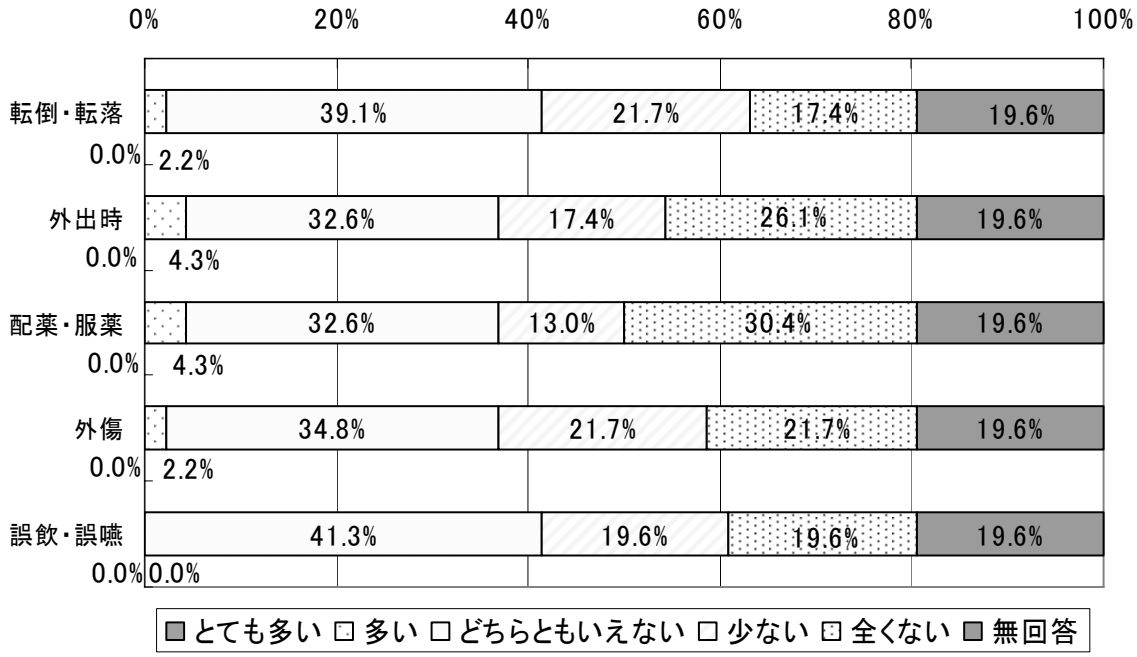

（１３）外国人スタッフと日本人スタッフの間の、仕事上のかかわりでの問題点

問14　スタッフ間の業務上問題点（n=46）



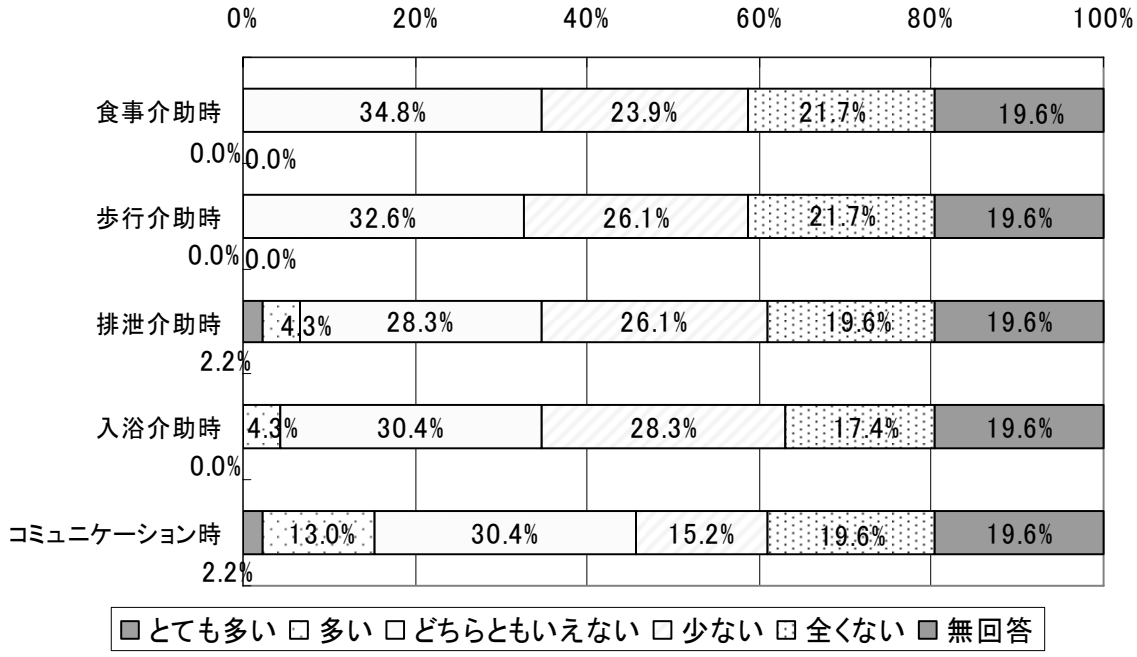
（１４）ヒヤリハットに関する日本人新人職員との比較

問15 ヒヤリハットに関する日本人との比較（n=46）



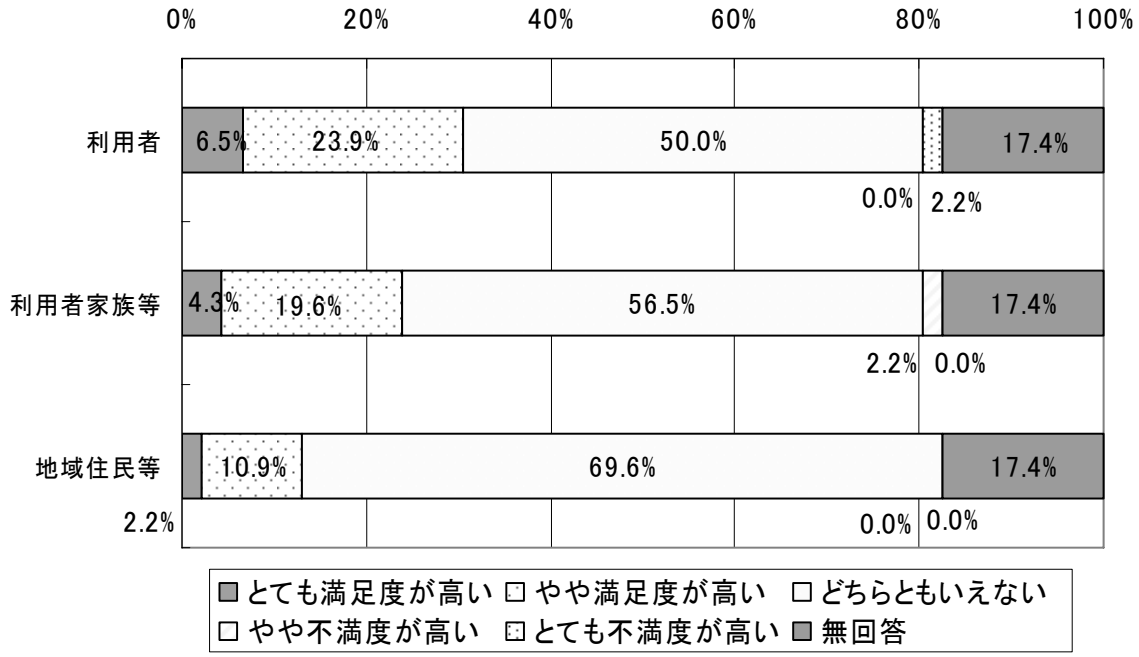

（１５）利用者からのクレームに関する日本人新人職員との比較

問16 クレームに関する日本人との比較（n=46）



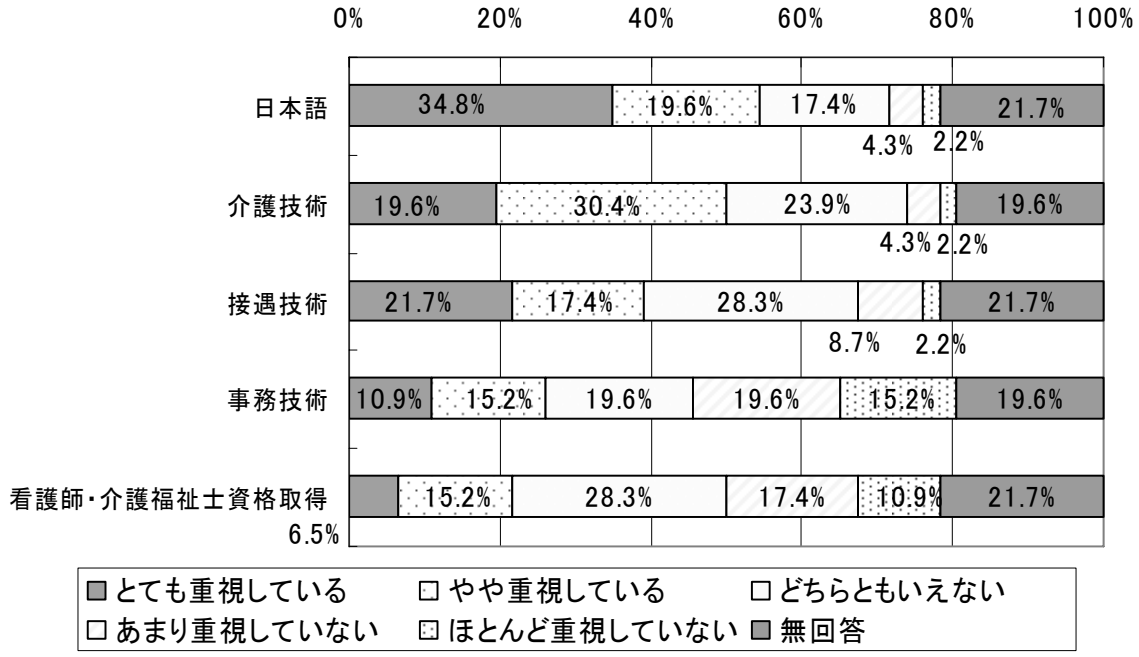
（１６）外国人スタッフに対する利用者等からの評価

問17　評価（n=46）



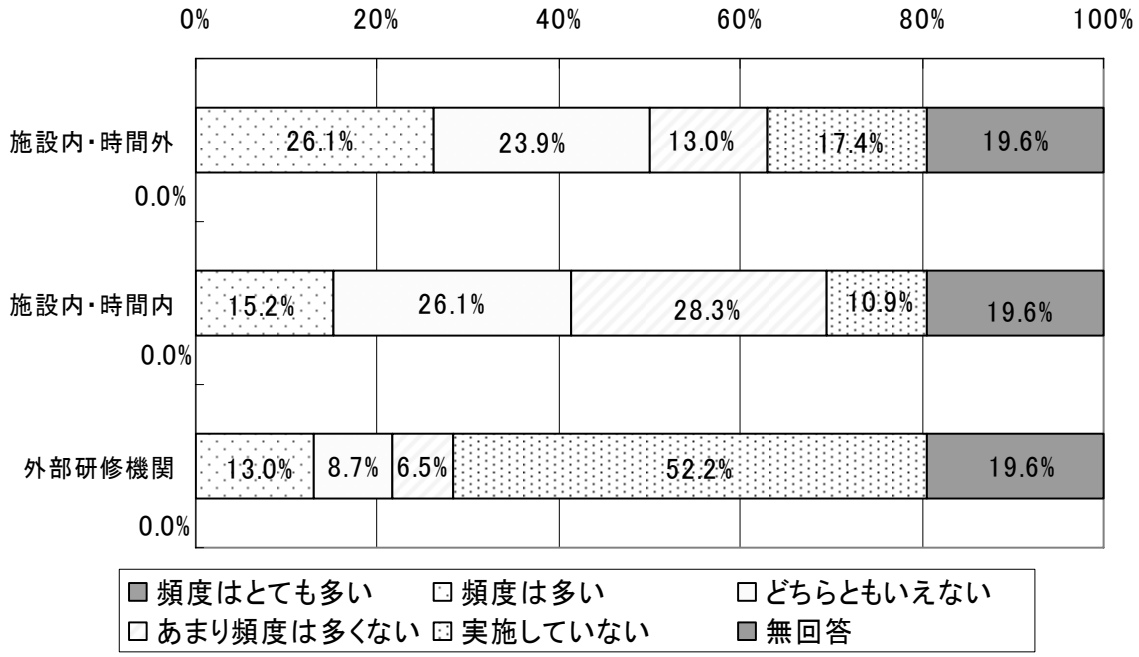

（１７）研修・勉強会における学習項目と重視度

問18　研修・勉強会における重視度（n=46）



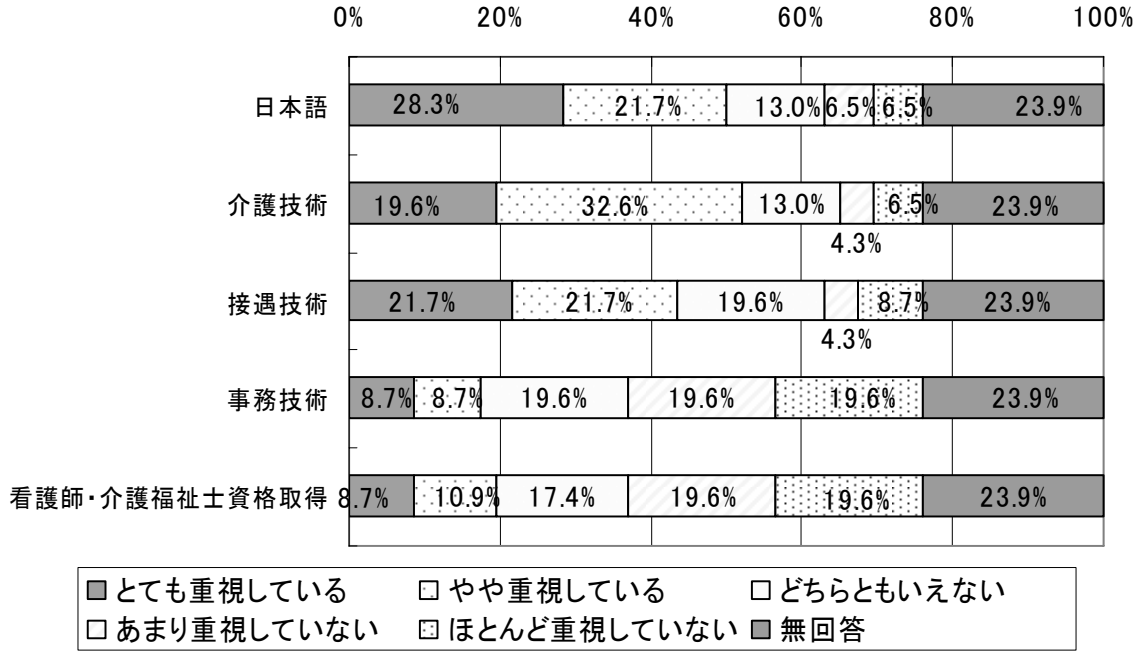
（１８）研修・勉強会の形態と頻度

問19　研修･勉強会の頻度（n=46）



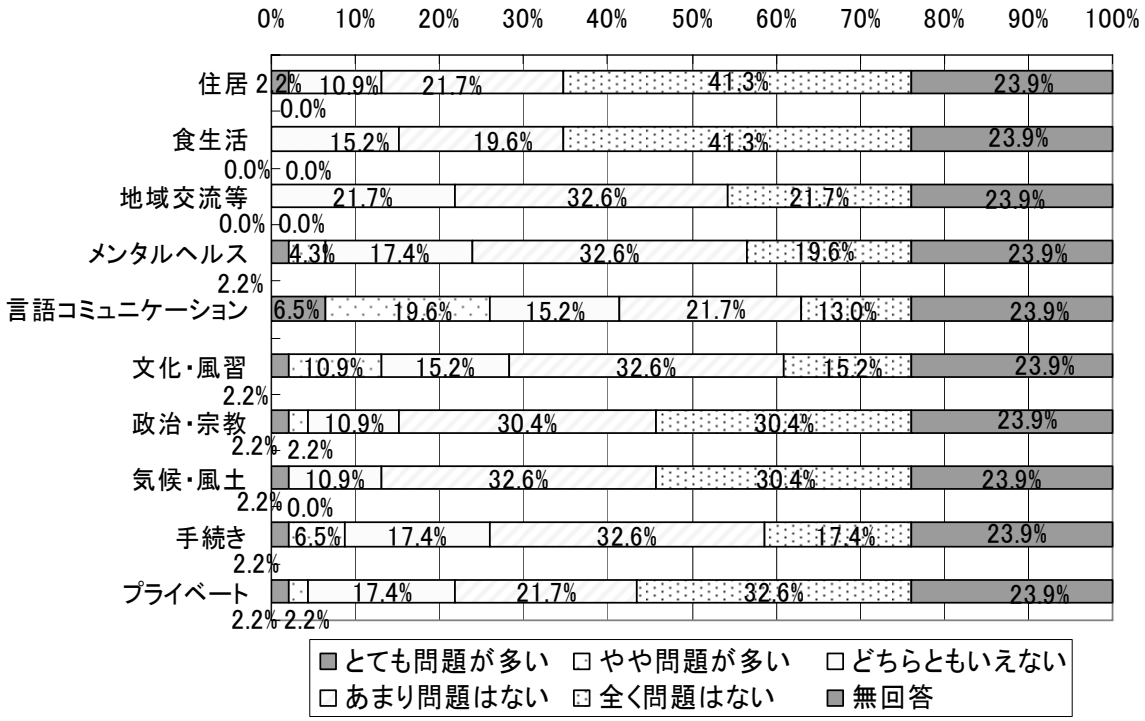

（１９）勤務時間内実習における学習項目と重視度

問20　勤務時間内実習における重視度（n=46）



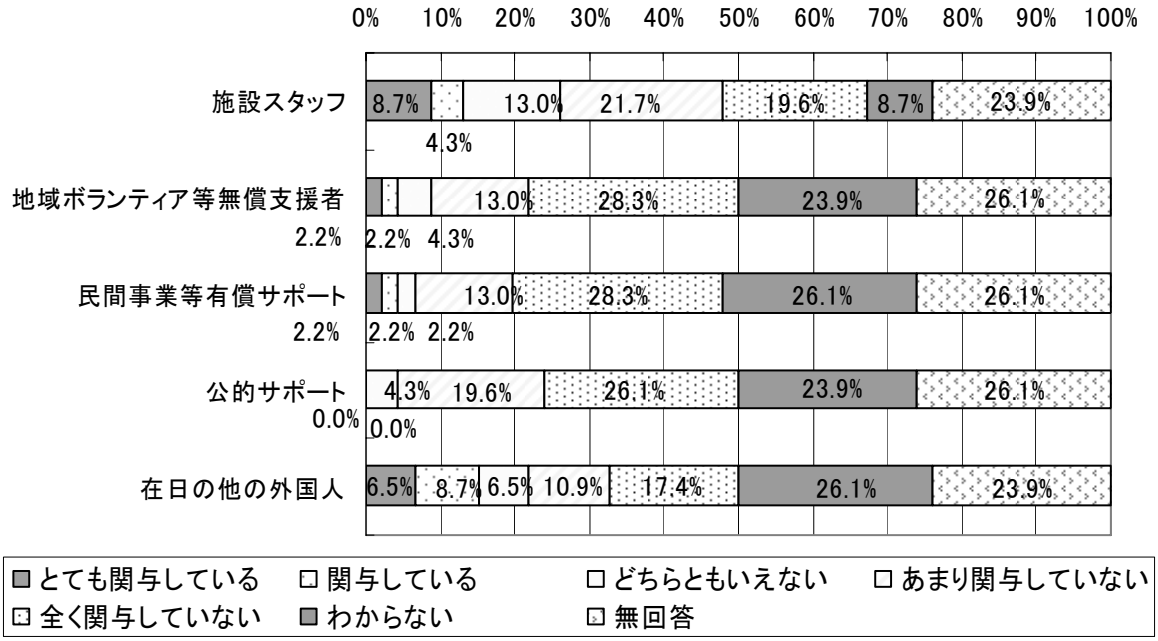
（２０）日常生活における問題項目と頻度

問21　日常生活上の問題頻度（n=46）

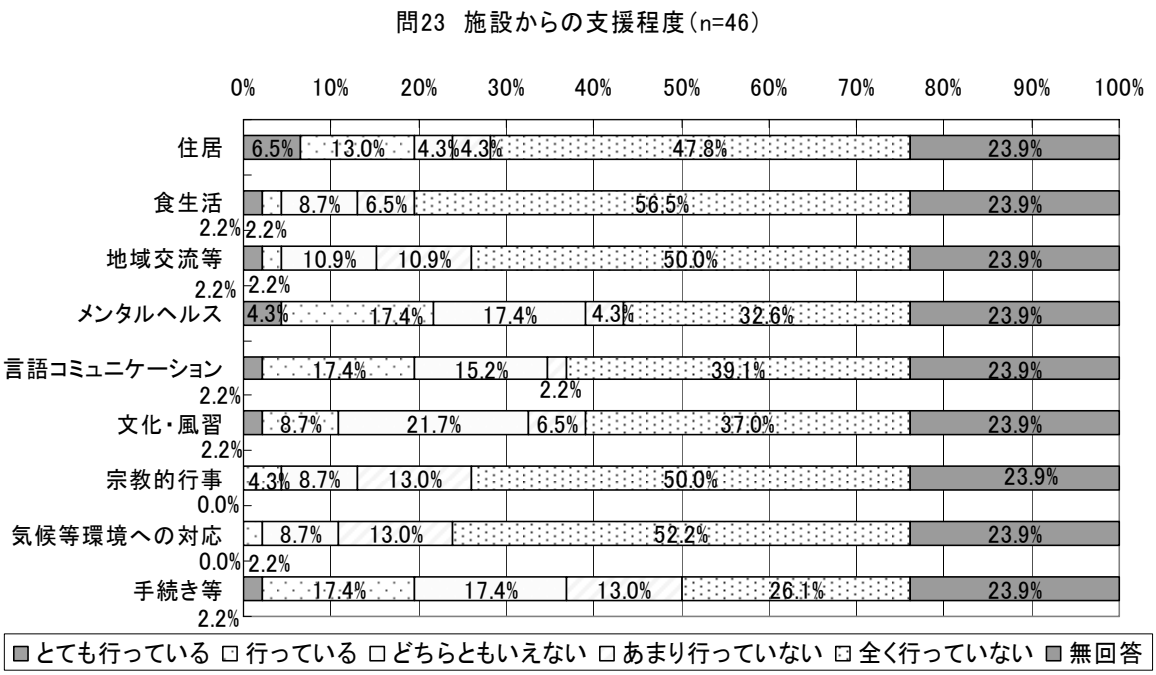



（２１）施設・地域での問題発生における関与者と関与度

問22　日常生活上の問題の関与度（n=46）



## （２２）施設からの支援における支援項目と実施程度



## ○EPA 以外での外国人スタッフ受け入れ施設についてのまとめ

EPA 以外のルートで外国人スタッフを受け入れている施設（46 件）における状況について以下にまとめた。

**●外国人スタッフの受け入れ理由**

まず、受け入れの理由について、「とてもそう思う」～「全くそう思わない」の 5 段階評価でみると、「将来の雇用の不安の対策のひとつと考えたから」に対して「とてもそう思う」と答えた施設が 13.0%と最も多く、以下「日本人人材難」（10.9%）、「交流促進」（6.5%）となっている。「ややそう思う」と合わせると「日本人人材難」が 32.6%と最も多く、「将来の雇用の不安の対策のひとつと考えたから」は 26.0%となる。一方で「全くそう思わない」割合が高いのは「関係機関の要請」（41.3%）、「人件費のコストダウンが図れるから」、「交流促進」（ともに 39.1%）などであった。

**●外国人スタッフの受け入れ時の募集・採用**

外国人スタッフ受け入れ時の募集・採用ルートと、その結果をみると、「ハローワーク」と「知人の紹介」で募集し、採用した割合がともに 23.9%と高くなっている。

**●外国人スタッフ受け入れまでの各種手続きに対する負担感**

外国人スタッフ受け入れまでの各種手続きに対する負担感について「とても負担がある」と「やや負担である」を合計した割合をみると、「雇用契約の締結」が 17.3%、「採用者の選定」（15.2%）の順であった。なお、この設問については無回答が多く、現実的には設問にあげられている項目について手続きとして行われていないものと推察される。

**●外国人スタッフと日本人スタッフ間の、仕事上の関わりでの問題点**

外国人スタッフと日本人スタッフ間の仕事上の関わりでの問題点をみると、「現場のコミュニケーション」は「とても問題が多い」割合が 8.7%、「やや問題が多い」（15.2%）と合わせると約 24%を占める。EPA による受け入れと比較すると「外国人に対するハラスメント」「役割分担・連携」以外の項目は EPA による外国人スタッフの方が「問題が多い」割合が低くなっている。

**●ヒヤリハットに関する日本人新人職員との比較**

「転倒・転落」、「外出時」、「配薬・服薬」、「外傷」、「誤飲・誤嚥」におけるヒヤリハットに関する日本人新人職員との比較をみると、EPA で受け入れたスタッフでは全ての項目において「とても多い」、「多い」とも０％であったが、EPA 以外では、「誤飲・誤嚥」以外はいずれも「多い」と答えた施設が 2～5%程度存在する。ただし「外出時」、「配薬・服薬」において「全く問題ない」とする割合は EPA 以外のスタッフの方が高く、「配薬・服薬」は問題が「全くない」割合が 30.4%と 3 割以上を占めている。

**●利用者からのクレームに関する日本人新人職員との比較**

同様に、「食事介助時」、「歩行介助時」、「排泄介助時」、「入浴介助時」、「コミュニケーション時」におけるクレームに関する日本人職員との比較をみると、「コミュニケーション時」のクレームが「とても多い」が 2.2%、「多い」が 13.0%、「排泄介助時」のクレームが「とても多い」が 2.2%、「多い」が 4.3%と、EPA による受け入れスタッフよりもクレームが多くなっている。

**●外国人スタッフに対する利用者等からの評価**

外国人スタッフに対する利用者等からの評価をみると、「とても満足度が高い」割合は、EPA での受け入れスタッフにおいては「とても満足度が高い」と答えた割合はいずれも 0%であったが、EPA 以外では、利用者で 6.5%、利用者家族等で 4.3%、地域住民等で 2.2%となっている。ただし、「やや満足度が高い」と答えた割合を合わせると EPA で受け入れたスタッフの方が EPA 以外のスタッフと比較して高いのは、利用者だけとなっている。

**●研修・勉強会における学習項目と重視度**

研修・勉強会における学習項目と重視度について、「とても重視している」割合でみると、「日本語」の勉強は 34.8%と最も高く、次いで「接遇技術」(21.7%)、「介護技術」(19.6%) の順となっている。

**●研修・勉強会の形態と頻度**

研修・勉強会の形態とその頻度をみると、「頻度はとても多い」割合はいずれの研修形態においても 0%。「頻度は多い」割合では、「施設内・時間外」で 26.1%、「施設内・時間内」で 15.2%、「外部研修機関」は 13.0%となっている。なお、「外部研修機関」は「実施していない」割合が 52.2%とほぼ半数以上を占める。EPA で受け入れたスタッフと比較するといずれの項目も EPA 以外の方が低くなっている。

**●勤務時間内実習における学習項目と重視度**

勤務時間内実習における学習項目とその重視度をみると、「日本語」の勉強を「とても重視している」割合が 28.3%、次いで「接遇技術」(21.7%)、「介護技術」(19.6%) の順となっている。EPA で受け入れたスタッフと比較して「事務技術」以外の項目で重視度が低くなっている。

**●日常生活における問題項目と頻度**

日常生活における問題項目と頻度をみると、EPA で受け入れたスタッフと比較して、全般的に問題の割合は低くなっているが、EPA でいずれも０％であった「とても問題が多い」と答えた割合が「政治・宗教」、「気候・風土」、「手続き」、「プライベート」において、それぞれ 2.2%となっている。

**●施設・地域での問題発生における関与者と関与度**

施設・地域での問題発生における関与者と、その関与度をみると、問題が起きた際に「施設スタッフ」が「とても関与している」割合が EPA で受け入れたスタッフと比較して特に低くなっている。

**●施設からの支援における支援項目と実施程度**

最後に施設からの支援における支援項目と実施程度をみると、「とても行っている」と「行っている」と合わせた割合では、EPA で受け入れたスタッフと比較して支援される割合が低くなっている。

# 第三章　ヒアリング結果

# １．ヒアリング結果概要

## ■EPA による外国人スタッフ受け入れについて

EPA により外国人スタッフを受け入れている施設へのヒアリング調査は、計 9 件実施した。

全てに共通している受け入れ理由としては、現時点での深刻な人材不足というよりも、将来に向けた人員確保への一案として早い段階でこの制度を利用して何らかの手段を講じておこうというもの、また、全老健が後押しをしているこの制度を、とりあえず体験し理解してみようという意図のものが大半だったという印象である。

施設が受け入れを希望し実際に候補者がそこへ来るかどうかは、「マッチング」によって決まるわけであるが、施設の所在地によって、そのマッチングでの有利・不利が左右されるようであった。やはり、候補者側も山奥の不便な場所にある施設よりは都市部を希望するため、都市部のある施設では何十人という候補者の中から選ぶことができ、山間部のある施設では何回希望を出してもヒットせず、10 回目近くでやっとマッチングが決まったというところもあったというのが実状である。また、このマッチングについては、公開される情報が少なすぎて判断材料が足りなかったという不満を挙げる施設が多かった。

受け入れの際の事務的手続きに関しては、書類そのものよりも、やり取りの期間の短さが問題として挙げられた。極端な言い方をすれば、今日指示を受けて、すぐに書類を作成し明日には提出という感じであり、これについても「通常の業務をこなしながらの作業だったため、非常に慌ただしかった。もっと期間に余裕が欲しかった」という感想がほとんどであった。

受け入れの際の費用負担については、初期費用の約 60 万円のほかに、研修期間中の候補生に施設職員が面会に行くためにかかる経費（国際厚生事業団（JICWELS）より「なるべく面会に来てください」という旨をどこの施設も言われていたようである）が研修場所から遠い施設ほどかさむという点、候補生のための住居、必要な生活道具、日用品等の提供などを用意しなくてはならない点などを考えると、日本人スタッフを雇用する何倍もの費用を施設側が負担しているのが実状であった。

候補者の宗教面への配慮という点については、イスラム教徒であるインドネシア人候補生に関しては食事面、お祈り場所の提供などといったことを若干、キリスト教徒のフィリピン人候補生には本人任せで事足りほぼ何もしていないというところが大半であった。

その他、日常生活に対する配慮では、施設職員が毎日の勤務の送迎までするところ、週に 1 回は車を出して市街地までの買い物ツアーを実施しているところ、夜の門限を設けるところなど、不便な場所に位置する施設ほど気を遣っており、都市部の比較的便利な場所にある施設のほうが、帰宅後は候補生本人の自由に任せるなど、これも住居地による差異が見られた。

最も施設側の負担が大きいと感じたのは、候補生たちの日本語教育という部分についてであった。施設により若干の温度差はあるものの、全ての施設とも共通して費用を負担し、マンパワーを負担して日本語教育に力を入れていることがわかった。というのも、日々の業務を行うにも、3 年後の介護福祉士資格の試験に合格させるにも、やはりネックとなるのは日本語力の習得である。来日後の 6 ヵ月の日本語研修のみでは、挨拶など基本的なコミュニケーションはとれるものの、それ以上の深いやりとりは不可能であり、その後の候補生たちの日本語力の上達度合は、ひとえに施設側の教育にかかっているのが実態である。

候補生たちのほとんどは自国では看護師、もしくはケアギバー等の関連資格取得者であるため、介護技術について理解力もあり、大きな障害にはなっていない。問題は日本語の読み書きができないた

めに、申し送り等に必要な書類が作成できず、また、日本語の会話力・聞き取り力が足りないことで利用者と１対１となる業務を任せることが難しい。言い換えれば、言葉の問題さえクリアできれば、彼らが外国人であることに何ら支障はない。だからこそ施設側も日本語教育に力を注いでいるのだろう。

日本人スタッフや利用者との関係においても、ほぼ問題はなく、一部で高齢の利用者にアジア人に対してアレルギーがあるという声があったが、全体的には、皆、好意的に受け入れられている印象を持った。

EPA 制度への意見としては、全施設とも現行の「3 年間の就労後に１回の試験で不合格なら帰国」という条件は、あまりにも期間が短すぎると感じており、期間延長を願う声がほとんどであった。短すぎると感じる最大の理由はやはり、日本語力（特に漢字の読み書き）を習得するための期間であり、この問題をどうするかが、この制度のこれからの大きなカギとなるだろうと思われる。

## ■EPA 以外での外国人スタッフ受け入れについて

今回、EPA 以外で外国人スタッフを受け入れている施設へのヒアリング調査は 2 施設であった。両施設にはいくつかの共通点もあったものの、全く対照的に相違する点もあり、非常に興味深い調査結果となった。

採用に関しては、どちらの施設とも永住権または就労ビザを既に持っている方たちを雇用しているため、日本人を採用する場合と全く同じであり、特に手続き上施設側が負担となる点はない。また、採用後も外国人だからということで施設側が負担する費用も特には発生しない。この 2 点については 2 施設ともに共通していた。

評価が全く異なったのは、外国人スタッフの勤務態度、仕事に対する姿勢といった点であった。まず、一つの施設で派遣社員として働くフィリピン人スタッフ４名は、施設、利用者、日本人スタッフからも非常に素晴らしい評価を得ているのに対し、もう一方の施設で働くフィリピン、インド、ブラジル人スタッフ６名の評判は、あまり良い評価とはいえなかった。

このことは、個人の性格や資質、働いている施設が所在する地域の特性などといった部分に起因するところも大きいと思われ、また、2 施設のみのヒアリング結果から何らかの結論を出すのは早計であるが、EPA で就労している方々とも比較して一つ挙げられることは、「国民性」がかなり影響しているのではないかという点である。

特に、インドネシア・フィリピンという東南アジアには、年輩者を敬うという慣習があるため、そこからくる彼らの気遣いのこまやかさが、“介護”という現場において適性を発揮し、周囲から高い評価を得る所以ではないかと考えられる。

それ以外の国では、どちらかというと欧米的な個人主義や合理主義といったものを重視して働く傾向があり、それが日本人社会の常識や良識とは異なるため、雇用する側もその点を理解していなければ、対応が難しいのではないだろうか。いずれにしても対象者が少ない中で結論づけられるものではないので、今後の更に検証していきたい。

## ２．個別ヒアリング結果

## ■個別ヒアリング結果①

| | |
|---|---|
| **ヒアリング先<br>施設所在地** | 愛知県 |
| **受け入れ方法（人数）** | EPA(4 人) |
| **受け入れ時期** | 2009 年 2 月より |
| **受け入れ者概要** | Aさん　男性　インドネシア出身　ケアギバー資格有 |
| **受け入れ者の給与** | 1 ヵ月　約 167,000 円 |

## ［事業所側へのヒアリング］

### １．EPA による外国人スタッフを受け入れるにあたって

**●受け入れた理由**

最大の受入理由は人員不足であったことである。当該施設のある岡崎はトヨタの城下町であり、募集時期はトヨタの景気がよかったため、高卒でも介護系の専門学校を出た人でも給料が良いトヨタに就職してしまい、外国人に来てもらうしかないと思った。

**●外国人スタッフ受け入れのリスクについて**

一番のリスクは言葉の壁である。会話とカナの読み書きはある程度できるが、漢字の読み書きはできない。さらに当該施設の外国人スタッフは日本語研修が横浜で行われたが、横浜で学んだ日本語と三河弁にギャップがあり利用者やスタッフと話が通じない場面も見られる。

### ２．EPA スタッフ受け入れの後の状況について

**●事前情報について**

ある程度の事前情報はあったと思う（直接担当していなかったため明らかではないが)。一方で、先方（応募者）は「介護」の仕事について、あるいは「介護老人保健施設」についての理解はあったようだが、「岡崎」がどのようなところかは知らなかったようだ。いずれにせよ、EPA による外国人スタッフ受け入れにおいて特に問題があったとは考えていない。

## ３．EPA による外国人スタッフ受け入れの手続について

### ●手続きにおける負担感について

マッチングに横浜まで出向く必要があることによる負担感が大きい。また、外国人登録や在留期間等について、各種手続のために法務局や市役所に出向かなければならないことが何度もあり、負担感が大きい。

さらに、「在留期間」については、今後も更新のために年１回、手続きに出向かなければならない。

### ●手続きの際の問題点について

法務局（岡崎の場合は名古屋）の担当者がこの制度について知らず、東京に問い合わせていたが、東京の担当者も同様にこの制度について知らなかったため、大変に時間がかかった。お互いに初めてのことだったので、「これでよいのではないか」というレベルで手続きが済んだが、次回担当が変わったときに同様の手順で問題がないか不明。

## ４．外国人スタッフ受け入れ後の問題点について

### ●生活習慣の違いについて

宗教上の生活習慣の違いはあるが、特に大きな問題はないと考えている。受け入れている４人のうち３人がイスラム教徒で、「どこでもかまわないのでお祈りの場所と時間をください」ということなので、昼休みを挟んで 10 分～15 分程度の間、空いている会議室を利用してもらっている。

また毎週金曜日に隣の市のモスクに礼拝に行きたいということで、それについては事前の日程調整で許可している。

その他「断食」についても最近は柔軟になってきているとのことで、その国の習慣や仕事にあわせてよいということで制約が解除されているらしく、問題は生じていない。

### ●外国人スタッフの働き方について

日本に来た当初は決められた業務以外はできなかったが、10 ヵ月ぐらい経つと臨機応変に動いてくれるようになってくる。ある程度仕事ができるようになってきたということで、夜勤にも入ってもらっている。EPA で来たインドネシア人は人員加算に入らないが、夜間加算は取っている。

とにかくインドネシア人は「優しい」ので、利用者からのクレームは少ない。

## ５．外国人スタッフに対する利用者の評価について

### ●利用者からの評価について

周囲からの問題は起きていないし、利用者からの評価も良い。働くということでいえば問題はないが、彼らの目的は介護福祉士の資格を取ることであり、だからこそ頑張っていると考えられる。とはいえ、現時点で国家試験に受かるかどうかというと、ほぼ受からないと思われる。

第一の目的は介護福祉士の資格だが、現実的には「出稼ぎ」という感覚に近いのではないか。

**●地域からの評価について**

地域との交流機会はないが、近隣の住民に話を聞くとクレーム等はない。もともと日本に対して良いイメージを持ってくれていることもあり、問題は生じていない。

## 6．外国人スタッフ向けの研修会について

**●研修会の実施状況について**

毎週木曜日 16 時～18 時に就業時間外で勉強会を行っている。内容としては、主に漢字や日本語について、施設職員が教えている。国際厚生事業団の勉強の資料ももらっているし、彼らが日本語の勉強をしたときの資料ももらっている。これらの資料と合わせて勉強させている。

本来なら日本語の専門の教師が教えられればよいが、負担が大きいためできない。

**●技術の研修について**

技術的な内容については仕事をやりながら OJT で行っている。接遇についても OJT で実施している。

当初は一人に対して一人がついて教えていたが、今は夜勤もこなせるレベルにまできているので、そこまではやっていない。

## 7．外国人スタッフの勤務時間内の実習について

**●実習の内容について**

OJT は日本人の新人研修と同様の内容で行っている。ただしチェックシート類に関しては日本語のふりがなをふったりするなど、別の対応をしている。

利用者の世話については、向こうで勉強してきているからすんなり入ってこれている。
今はタッチパネルで入力できてしまうものもあって、それが逆に彼らには勉強にならなくなっているかもしれない。

**●全老健でサポートできるものについて**

EPA の受け入れにおける一番のネックは言葉であるが、全老健としてそれに対応することはできないだろうし、自分で辞書を引いて調べれば済む問題。

今後受け入れるとしたら同じ国の人がよい。あるいは、日本語教育を行っている国のスタッフがよい。

## 8．外国人スタッフの生活支援について

**●必要な生活支援について**

住居はアパートを借り上げて提供している。基本的にプライベートなことに対してはノータッチにしている。

問題の事例としては、一人、気分が沈んでしまう人がいて、自宅から出てこなくなってしまったこ

とがあるが､事務長がインドネシア人スタッフを連れて直接出向いて説得して連れ出すことができた。
当該施設ではインドネシア人スタッフが４人いるからよいが、一人だとこうした問題は大変かもしれない。
携帯電話を持ちたがるが、彼らでは手続きができないので、日本人スタッフが手伝っている。これは結構な負担になる。
パソコンは自分の物を持参してもらうが、ネット環境は用意している。
また、水道光熱費は自前で払ってもらっている。

**●冬場の対策について**

冬場の電化製品は買い与えている。また、通常は自転車通勤だが、冬場は自転車よりも時間がかかるが、寒さ対策として電車通勤させている。このような対策をとってはいるが、インドネシア人にとって日本の冬はかなり寒さが厳しいようだ。

**●その他**

色々なサポートはしているが、名古屋大学に来ているインドネシア人留学生との交流機会を持ったり、インドネシアの人だけのネットワークがあったりと様々なサポートがある。

## [EPA スタッフへのヒアリング]

### １．EPA 応募から来日にあたって

**●応募した理由**

- 日本の介護技術を知りたかった、勉強したかったから。
- 勉強したことを国に戻すよりも、ここで試験に受かれば施設に残りたいと思っている。

**●応募～面接・採用までの手続きについて**

- 日本の情報は欲しい情報の 10%ぐらいしかなかった。
- しかし、小学校の時から日本に行きたいと思っていたので、日本で募集していると聞いてすぐに応募した。

**●入国～就職の際の手続きについて**

- インドネシアでは友達から情報をもらっただけで、誰からも手伝ってもらってはいない。
- 日本に来るのに必要だったのはパスポートだけ。他に必要なものはなかった。

### ２．就業後の仕事・生活について

**●日本語について**

- 日本語は難しい。

・ 「だらー」とか「おれ」という言葉などの横浜で習った言葉と違う言葉や、友達と話す言葉がわからなかった。
・ 利用者との間では「ちょうだい」とか「うらやましい」といったことばを理解するのが難しかった。

**●日本人スタッフとの関係**

・日本人スタッフとうまくやっていくためには、挨拶をきちんとすることを心がけている。

**●研修・勉強会、勤務時間内の実習について**

・ 毎週木曜日に行っている研修では、最初は横浜でやった日本語の勉強の復習をしていた。
・ いまは介護の専門用語の勉強をしている。
・ 勉強会で試験問題をやってほしい。

**●日常生活において大変な点**

・ 初めての冬だったから寒くて大変だった。
・ ゴミの捨て方（分別）が大変。友達に聞くと大阪や広島はもっと簡単だと聞いている。

**●その他、日本で教えてほしいこと**

・ 店にあるポイントカードの使い方について教えてほしい。
・ 電車等での移動についてはインターネットで事前に調べるから特に問題はない。
・ 食事については、日本食は問題ない。
・ 昼食は自分でお弁当を作っていたが、最近は（キッチンが）寒いのでレンジでチンになっている。

## ■個別ヒアリング結果②

| | |
|---|---|
| **ヒアリング先<br>施設所在地** | 和歌山県 |
| **受け入れ方法（人数）** | EPA(1 人) |
| **受け入れ時期** | 2009 年 11 月より |
| **受け入れ者概要** | Aさん(37 歳) 女性 独身 フィリピン出身<br>臨床検査技師資格あり。実務経験はなし |
| **受け入れ者の給与** | 1ヵ月 144,500 円 |

# ［事業所側へのヒアリング］

### 1．EPA による外国人スタッフを受け入れるにあたって

**●受け入れた理由**

現在の少子化の流れで考えると、何年後かには、介護従事者の人材不足が必ず問題となるときが来る。そのために、いち早く外国人介護従事者を受け入れることで、将来に対しての一助となるのはやぶさかではない、という思いがあった。そして、外国人介護従事者に関して、この EPA という制度がこの先実際にどう機能していくのか、その内容をしっかりと見て、なおかつ体感していきたいとも思っている。

また、受け入れの動機の一つとしては、隣県にある系列の施設において採用した外国人スタッフ（EPA 制度とは関係なく、日本人と結婚し、居住ビザを持っている人）の評判が、非常によかったという背景があった。国民性として、インドネシア、フィリピン等アジアの人はホスピタリティが高いという特長もあるように感じている。

**●受け入れの際の状況**

当該施設としては当初 2 名という希望を出していたのだが、1 人が途中で辞退してしまったという経緯があり、結果的に 1 名のみの受け入れとなった。

受け入れにあたって、施設側への事前情報が少ないということは確かに感じたが、EPA スタッフ側への情報提供も不十分だったのではないかと思われる。

施設側は、国際厚生事業団から言われた通りの書式で、給与・住居のことなど就労にあたっての諸条件を書き込んだのだが､その情報が果たして EPA スタッフ本人にきちんとなされていたのかどうか、疑問に感じた。

また、国際厚生事業団からは、6 ヵ月の日本語研修期間中に、受け入れ施設はなるべく面会に来てほしいという要請もあったのだが、当該施設が受け入れた EPA スタッフ（以下、Aさん）が日本語研修を受けていた場所は愛知県だったため、当該施設からそこまでの往復というと、そう気軽に何度も

行ける距離ではない。結局、面会に行ったのは１回だけであった。

Ａさんと面会し、最初に受けたのは「言葉の壁」という衝撃であった。「これは大変なことになる」と思い、以来、1 ヵ月後の受け入れ開始に向けて、いろいろな人に相談し、意見を聞きつつ心積もりはしていたはずだったのだが、実際に入職の日を迎えＡさんに再会したとき、再度、前回よりもさらに大きな「言葉の壁」を実感したというのが正直な感想である。Ａさんの日本語能力は面会時とほとんど変わらず、この先の道のりの長さを覚悟した。

**●受け入れ時の手続き**

書類提出の窓口は国際厚生事業団の一ヵ所のみだったため、それほど大変だとは感じなかった。外国人登録も日本入国時に既に済ませてあったので、その他必要だった手続きは、住民票の住所変更くらいであったと記憶している。保険関係も通常の日本人採用時と変わらない。

手続きのことで気にしているのは、1 年経った時点で更新手続きをしなければいけないということくらいである。

**●受け入れの際の費用負担**

EPA スタッフを受け入れるにあたって施設が支払う費用は、かなりの額である。それを単純に給与に換算すると、とても見合う話ではない。

## ２．EPA スタッフ受け入れの後の状況について

**●日常生活への支援**

**〈全般的なこと〉**

全般的に、施設側のスタンスとしては、「サポートはするけれども、特別扱いはしない」ということにしている。しかし、なかなかその線引きが難しいところである。

今後、長期的な視点から、継続して外国人スタッフを受け入れるということになれば、最初に高いハードルを設けてしまうことは避けなければならない。Ａさんに関しても、いつかは他の日本人スタッフと同様に扱い、一人で頑張ってもらわなくてはいけないと思う。いつまで今のような手とり足とりといった状態を続けていくのか、内心非常に悩ましい問題である。

**〈住居など〉**

当該施設から車で 15 分くらいのところの小規模多機能型施設として使用している民家の 2 階の部屋をＡさん専用に使ってもらっている。

施設側の意図としては、ワンルームマンションなどで一人きりで生活するよりも、寝室はともかくとして、その他の場所には多少の人の気配があったほうが寂しくないのではないかとの配慮だったのだが、Ａさんにとってみると、他人との共有部分があるとプライベートが保たれないという不満があるようで、他に場所を探すべきかどうか、現在、悩んでいるところである。

住居にインターネット環境は整っている。Ａさん本人が持参したパソコンを回線につなぎ、フィリピンの友達などとメールやチャット等を楽しんでいるようだ。

通勤については、当該施設は公共の交通機関がなく非常に不便な場所にあるため、車で通勤するしか手段がない（住居から施設までは車で 15 分程度)。よって、日本人スタッフが日替わりでＡさんの送迎を車で行っている（日本人スタッフが一度施設に出勤してからＡさんを迎えに行き、帰りは、Ａさんを送って再び施設に戻ってきて業務終了という形をとっている。つまり、Ａさんの 1 日の勤務時間を前後 15 分ずつ短く設定し、日本人スタッフにとってはＡさんの送迎も勤務時間内の業務の一環と

して捉えてもらうという考え方である)。

今は季節が冬ということもあり、日も短く寒いので、平日のＡさんの行動範囲は施設と住居の往復のみといった生活になっている。

**〈日常生活〉**

たまたま当該施設には米国人男性を配偶者に持つ英語に堪能なスタッフがいるため、そのスタッフに仕事だけでなくＡさんのメンタル面も含めた日常生活全般へのサポートを行ってもらっている。具体的なメンタル面でのサポートは、Ａさんが日本語でうまく伝えられないことを英語で聞いてあげたり、Ａさんの気持ちを日本人スタッフに伝えてあげたりといったこと。また、生活面では、時間があるときは車を出してＡさんの買い物に付き合ってあげる、などである（だいたい週に１回まとめて買い出しに行っているようだ)。

確かに、当該事業所周辺は車がないと不便な地域であり（冬の間には数回ほど、雪で車も出せない状況になることがあり、そうなると施設は陸の孤島となってしまう。そんなときにはデイサービスも休まざるを得ない場合がある)、車があるとＡさんの行動範囲ももっと広がるのだろうとは思うのだが、まだ日本の生活自体にも慣れていないＡさんが、自身で車を運転することは、免許の問題もさることながら、安全面で現実的に不可能である。Ａさん本人も「フィリピンでは運転をしていたが、日本で車の運転をするのは無理だと思う。自信がない」と言っている。

休日には、時々、愛知の日本語研修で一緒だった同じ EPA の仲間に会いに大阪へ行ったりもしているようだ。しかし、そのためには電車を乗り継いで行かなければならないため、毎回、事前に日本人スタッフが電車の乗り継ぎ時間など細かく行き方を調べている。

食事は 3 食自炊しているのだろうと思う。食事に関しては本人に任せている。

**〈宗教面〉**

宗教面での配慮という点では、Ａさんから「日曜日に教会のミサへ行きたい」という要望があったため、Ａさんの住居から徒歩で 15 分ほどの距離にある地域のカトリック教会の情報を提供した。実際に日本人スタッフが一緒にその教会へ行き場所も案内したのだが、起伏の激しい場所にあるため、Ａさんは「坂がきつくて…」と今のところ敬遠している。

**●就業後の研修について**

**〈日本語の研修〉**

前述の英語が堪能な当該施設のスタッフが、英語という共通言語を通してＡさんの日本語教育担当となり、指導にあたっている。

具体的には、1 日 1 時間、Ａさんの勤務時間内に（日本人スタッフにとっては 30 分ほど勤務時間オーバーとなり、完全なボランティアで行っている）日本語学習のための時間を設けている。なるべく読み書きを中心に教えている。

**〈介護技術の研修〉**

基本的には日本人スタッフに付いて 0JT で学んでもらい、徐々に一人でできることを増やしていってくれればと思っている。

現在は、技術的なことについては、当該施設の介護主任がＡさんに付いて指導している。ただ、「まずは利用者さんにきちんと挨拶を」という初歩段階から始めているため、まだ具体的な介護技術を教えるところまでいっていないのが現状である。

とにかく日本語が理解できないことには、技術的なことも教えられない。

## ３．EPA スタッフの勤務態度・勤務状況について

**●日本語の習熟度**

日常会話においても仕事上での会話においても、まだまだ言葉の壁を強く感じている段階である。

Ａさん本人も、日本で仕事をするためには、まず日本語を理解しなければ始まらないということは理解しているのだが、どうやら「言語を勉強する」こと自体、あまり得意ではないようだ。

特に漢字の読み書きなどは、難しすぎて、最初から腰がひけてしまっているような感じである。頑張ってはいるのだが、あまり進歩がないように見える。施設の各部屋の名前を漢字で覚えてもらうことを課題にしたのだが、いまだに覚えられていない。

ただ、明るく積極的な性格なので、話すことは好きなようである。会話に関しては、少しずつではあるが上達しているように感じる。

とにかく、まずは「日本語での初期のコミュニケーションの構築」が課題である。そこでつまずいてしまうことのないよう、こちらもうまくＡさんのメンタル面を支えていくことが必要だと思っている。

**●仕事の習熟度**

見よう見まねでマニュアル通りにやればいいような簡単な作業は問題なくこなしているが、少しでもイレギュラーなことが起こると対応しきれない。Ａさんに「こういう場合はどうしたらいい？」という学ぶ姿勢があるのは感じるのだが､言葉で説明してもＡさんにはまだ理解できない｡そうすると、こちらもそれ以上説明のしようがないという状況。よって、まだまだＡさん一人に仕事を任せることはできない。

また、日本語のパソコンに慣れていないため、施設のパソコンも扱えない。申し送り等も現段階ではまだ無理である。

ただ、Ａさんはフィリピンでも半身不随の母親を介護していた経験があり、今回、日本へ来る直前にも香港で働いていた（何の仕事かは不明）らしく、介護の仕事をしていく上での適正も、異国で働く逞しさも持ち合わせているとは感じている。

**●日本人スタッフとの関係**

日々の挨拶や簡単なコミュニケーションなら日本語でできるが、難しい内容になると、やはりまだほとんど理解できない状態である。

日本人の中に外国人はＡさん一人だけという状況から、当然、心細さや寂しさ、不安を感じているだろうと日本人スタッフも理解している。よって、そういう意味での気遣いは日本人スタッフ全員がしていると思う。皆、何とかＡさんをサポートしてあげなくてはという意識は持っている。

たとえば、就業したのが 11 月で、ちょうど寒くなってきた時期だったため、暖かい上着など、施設の女性スタッフが自分のものをＡさんにあげたりしていた。

Ａさん本人が物おじしない明るい人なので、日本人スタッフとしても接しやすい。問題は言葉だけである。

**●利用者・地域の人との関係**

利用者さんとコミュニケーションをとる上で必要となるフレーズをＡさんに英語で書き出してもらい、それを英語のできるスタッフが日本語に訳し、Ａさんにはそれを丸覚えしてもらって対応している（例えば「髪の毛を乾かしますね」や「ご飯食べるのを手伝いましょうか？」など)。今のところまだ複雑な業務をしていないため、それでなんとかなっている状態である。ただ、こちらの意思は伝えられても､それに対し利用者さんから返ってくる言葉が､いつもと違うものだったりした場合には、

当然のことながら理解できず戸惑ってしまうようだ。

言葉の上での不便は利用者さんも感じているとは思うが、Ａさんの働きぶりや、たどたどしい日本語ながらも一生懸命に話そうとしているその気持ちは十分伝わっているように感じている。特に利用者から不満・苦情の声というのは聞こえていない。

地域との関わりは、就業してまだ約２ヵ月しか経っていないので、今のところほとんどない。ただ、年末に行われたクリスマス会等の行事にはＡさんにも参加してもらい、スタッフと一緒に仮装をしたりして楽しんだ。今後も、そのような行事に参加していくことで、利用者さんや地域との関わりが深まっていくのかもしれないと思っている。

## ４．EPA 制度について

### ●3 年後の国家試験をどうみるか

介護福祉士の試験には受かってほしい気持ちはある。しかし、日本人でさえ、勉強しなければわからない専門用語等もある試験に、外国人が仕事をしながら、なおかつ日本語の勉強をしながら 3 年で合格するというのは、あまりにも難しすぎると思っている。

Ａさんの場合は、仕事に対して意欲がないわけでは決してないのだが、日本語の勉強が好きではないので、このままでは、正直、無理ではないか。他言語を習得するというのは並大抵の努力ではない。いくら周りが必死になっても、本人が好きでないとできないことだと思う。

### ●制度に対する意見

・そもそも EPA 制度は外国人労働者を日本人が上から見下ろした優位な目線で見ているように感じる。

・今のままでは、この制度は定着しないのではと考えている。

・外国人労働者を受け入れるシステムが、EPA という経済連携協定の枠組みで捉えられていることに違和感を持っている。国から国へ、モノではない生身の人間が動くのであるから、制度の垣根を越え、人材交流の一環として「外国人労働者のための長期的な研修制度」という見方で捉えればよいのではないか。よって、期間についても現行の 3 年で区切るのではなく 5 年、10 年という長いスパンで捉えたほうがよいと思う。

・日本語研修にしても今のようなやり方では非効率的だと考える。日本へ来る前に現地でもっと精度の高い研修を受けてもらい、長期的なビジョンを立ててから来日し、いくつかの選択肢の中から働き方を本人に選んでもらうというやり方にしたほうが、現実的ではないだろうか

・今後、引き続き EPA で外国人スタッフを受け入れることに対しては、もう少し様子を見てから決めようと思っている。

# [EPA スタッフへのヒアリング]

## １．EPA 応募から来日にあたって

**●本国での前職**

・臨床検査技師の資格は持っているが、その資格での実務経験はない。

**●応募した理由**

・母親が体調を崩しているので、経済的な面で家族を助けたいと思った。

・フィリピンでは母親の介護をしていたので、日本の介護技術に興味があった。

・外国で働くという選択肢については、日本以外にヨーロッパ、オーストラリアなどもあったのだが、日本の募集時期がいちばん早かったので、応募した。

・日本はお金持ちの国というイメージがあったので、何かチャンスがあるのではないか、とも思った。

**●来日にあたり、かかった費用**

・手続きをする場所が家から遠い場所にあったため、そこまでの往復の飛行機代などがかかった。

・諸費用は兄が負担してくれたので、正確には覚えていないが、そんなに高い金額ではなかったと思う。

**●事前に日本語の勉強をしていたか**

・フィリピンでは全く勉強していない。漢字についても日本へ来て初めて覚えた。

## ２．就業後の仕事・生活について

**●待遇について**

・フィリピンで聞いていたことと、日本へ来て実際に説明を受けたことが、仕事の内容、条件などの面で少し違っており、最初はそれに戸惑った。

**●日本での生活について**

・日本へ来て、最初の 2 週間くらいは、家族のことを思い、とても寂しかった。

・今の住居から駅までが遠く、少し不便である。でも、だんだん歩いて行くことにも慣れてきた。

・生活していて大変だと感じるのは、言葉のことだけである。

・日本食も寿司以外は、だいたい何でも食べられる。

・昨年の 3 月に来日し、冬を経験するのは初めてである。雪も初めて見た。

・冬の寒さは、やはり厳しい。

**●日本語について**

・漢字には、訓読み音読みなど読み方の違いがあり、とても難しい。

**●日本人スタッフや利用者との関係**

・特に困っていることはない。皆、家族のように接してくれる。

**●給料はフィリピンと比べてどうか**

・フィリピンよりは何倍か高いが、日本はその分物価も高いので、金額的には、期待していたほどでもなかった。

**●給料の使い道**

・母親のために、できるだけ家族へ仕送りをしようと思っている。今、給料から 6 万円ほど送っている。

## ３．３年後の介護福祉士試験について

**●自信はあるか**

・人への接し方や介護の技術などに大きな問題があるとは思っていない。ただ、それを理解するために必要な“日本語”がネックである。

・同じく EPA で日本に来ている友達も、試験のことは皆、心配している。

**●試験が英語で受けられたら？**

・英語で試験を受けられるなら、絶対に合格すると思う。なぜなら、フィリピンでも資格を取るための試験はタガログ語ではなく英語だから。

**●試験問題の漢字にふりがながふってあったとしたら、どうか**

・問題がひらがなのみであれば、もしかしたら理解できるかもしれない。でも、それでも難しいと思う。正直、わからない。

**●試験に受かったら、どうしたいか**

・試験に合格した後も日本で働きたいと思っている。

・もしフィリピンに帰ることになっても、フィリピンでは給料が低いので、介護の仕事には就かない。

## ■個別ヒアリング結果③

| | |
|---|---|
| **ヒアリング先<br>施設所在地** | 岡山県 |
| **受け入れ方法（人数）** | EPA(6 人) |
| **受け入れ時期** | インドネシア第一陣(2 人)2009 年 1 月より<br>フィリピン第一陣(2 人)2009 年 6 月より<br>フィリピン第二陣(2 人)2009 年 11 月より |
| **受け入れ者概要** | Aさん(26 歳) 男性<br>独身 インドネシア出身 看護師資格あり・経験なし |
| | Bさん(23 歳)男性 インドネシア出身 |
| | Cさん(39 歳)男性<br>既婚 フィリピン出身 看護師資格あり・経験なし |
| | Dさん(27 歳)男性 フィリピン出身 ケアギバー資格あり |
| | Eさん(36 歳)男性 フィリピン出身 看護師資格あり |
| | Fさん(23 歳)男性 フィリピン出身 看護師資格あり |
| **受け入れ者の給与** | 1ヵ月 140,800 円～165,800 円 |

※EPA スタッフへのヒアリングは、計 6 名のうちＡさんとＣさんの 2 名にのみ行った。

# [事業所側へのヒアリング]

### １．EPA による外国人スタッフを受け入れるにあたって

**●受け入れた理由**

当該施設は、岡山市内でもかなり外れに位置し、周囲は山ばかりという環境にあるため、介護職員を募集するもなかなか人が集まらないという実状がある。ここ１年ほど、一般企業での採用控えの影響で、若干、介護へ人材が流れてきたような感はあるが、それ以前は、求人広告を出しても１本の電話すらかかってこないような状況であった。

今はまだかろうじてなんとかなっているが、今後のことを考えると、ますます若い人材が足りなくなってしまうだろうことは容易に予測される。

そんな中で、アジアから若い優秀な人材が来て、資格を取り日本に残って働いてくれれば、次世代につながっていくのでは、という思いがあった。

もちろん、今だけの状況を見ると負担のほうが大きいが、こうやって思考錯誤しながらでも EPA スタッフと上手くコミュニケーションをとり、上手に関わっていけば、彼ら自身ではなくとも、その次、そのまた次の人たちが「日本で働きたい」という思いを強く持ってくれるのではないかと考えている。

今は厳しいが、将来へつながることにかけている。

**●マッチングについて**

最初のマッチングでは１名もヒットしなかった。そこで、再度やってみたが、やはりなかなか決まらない。当該施設は場所的に不利な点があるため、「何十倍という倍率のついている人は、きっと大阪や東京の都市部の施設にとられてしまうだろう」ということで、比較的倍率の低い男性を選んで希望を出したところ、やっとヒットしたという経緯である。

あえて男性ばかりにした理由は、女性だと体のことやメンタル面、また安全・治安面でも男性にはしない気遣いが多くて大変だろうという懸念があった。

**●受け入れの際の状況**

EPA スタッフに関する情報は、国際厚生事業団からきちんともらっていた。ただ、手続きのスケジュールに余裕がなさすぎて、それが厳しかった。もう少し期間にゆとりをもたせてほしかった。特に最初のインドネシア第一陣のときは、説明を受けた 1 週間後にはもう書類を全て揃えて提出しなければならず、あまりにも慌ただしすぎた。その経験があったので、2 回目のフィリピンの受け入れの際は、1 回目のときほど慌てずにすんだ。

また、EPA スタッフの 6 ヵ月研修は、インドネシアのときが大阪、フィリピンは広島だったのだが、国際厚生事業団から「なるべく面会に来てください」と言われていたので、それぞれ計 3 回面会に行った。

いずれの場合も、最初の面会の際は、通訳を介さなければ全くといっていいほどコミュニケーションがとれず、唯一話せたのが「こんにちは」、「はじめまして」くらいであった。そこで「こんな状態で働きに来られても、大変なことになる」と思い焦ったのだが、6 ヵ月の研修を終えて入職する際には、片言ではあるものの、なんとか意思の疎通はできるところまでにはなっていた。国際厚生事業団の話では、「6 ヵ月で小学 3 年生レベルまでにはする」とのことだったが、なるほど確かにその程度までにはなっていると感じた。

第一陣のインドネシア人 EPA スタッフについては、ちょうど入職直前にお正月を挟み、年末年始は研修も休みとのことだったので、当該施設職員が大阪まで彼らを迎えに行き、岡山まで見学も兼ねて遊びに来てもらったりもした（帰りはバスに乗るところまで見送り、後は自分たちで帰ってもらった)。

**●受け入れ時の手続き**

このようなことに詳しい専任のスタッフがいるわけではなく、当該施設の事務長が通常の業務と同時進行で関わっていたため、一時的にせよ、かなり慌ただしく大変であった。

実際の書類作成等に関することはそれほど煩雑でもなかったのだが、前述した通り、面会へ行ったり、事前に見学に来てもらったりといった受け入れに際して付随する諸々の人的・精神的負担感というものは確かにあった。

**●受け入れの際の費用負担**

受け入れ時にかかった費用は、1 名あたりトータルで約 60 万円強といったところ。ただ、それはあくまでも基礎費用であって、それ以外のことを含めると、正確に換算してはいないが、かなりの出費となっている。

## ２．EPA スタッフ受け入れの後の状況について

**●施設側の受け入れ後の費用負担**

EPA スタッフの住居費は、かなりの割合で施設側が負担している。

現在、インドネシアの 2 名はそれぞれワンルームマンションで生活をしているが、1 ヵ月の家賃が約 6 万円のところを EPA スタッフからは 1 人 1 万円のみ徴収している。今年は、インドネシアからも第二陣が 2 名加わるため、今、近くに 4 名全員で暮らせる一軒家を探しているところ。

フィリピン人 EPA スタッフについては、昨年 11 月に第二陣が加わり計 4 名となったことで、それまでのマンションが手狭になり、近くの一軒家を施設が借り上げ、4 名一緒に住んでもらっている。まだ移ったばかりなので、EPA スタッフから徴収する家賃額は決めていないが、光熱費込みで一人 1 万円くらいと思っている。

どちらも生活をスタートさせる際に必要な洗濯機・冷蔵庫などの電化製品は施設が調達して揃えた。

住居から施設への通勤は全員、自転車を使用。自転車も最初に一人 1 台ずつ新品を買い与えた。

その他、月々の負担としては、毎週土曜日の就業時間内に行っている日本語集中クラスの講師に支払う費用などがある。

これらは日本人スタッフを雇用する際には発生しない費用であるから、費用面だけを考えるとかなりの負担ということにはなる。

**●日常生活への支援など**

月に一回、近くにある同法人施設と合同で、どちらかの施設職員が車を出し、EPA スタッフたちを市内の繁華街まで「買い物ツアー」に連れて行っている。ディスカウントストアなどで約 2 時間、自分たちの好きなもの（食材、日用品、その他自分の欲しい物など）を買ってもらい、また車で施設に戻ってくる。

食事は節約のため自炊をしている人が多いので、少しでも安い店で計画的にまとめて買い、工夫しているようである。施設内でも食事をすることはできるが、その場合 1 食 250 円かかるため、その費用さえ彼らにとっては高いと感じるようだ。

先日、彼らのアパートに行ったら、とても綺麗にしており、来た当初にはなかったパソコンもあり、その他いろいろと便利なものが揃っていたので、節約しつつも上手に暮らすものだと感心した。

第一陣で来たインドネシア人 EPA スタッフは、すっかりここでの生活にも慣れ、最近では休日には頻繁に市内へ遊びに出かけたりもしているようだ。つい先日は姫路に住んでいる同じ EPA 仲間に会いに行ってきたと言っていた。

その他、彼らから要求があるものの、なかなか難しく頭を痛めているのが、インターネットの問題。田舎なので、場所柄、インターネットがつながらないところがある。住む場所によって、インターネットがつながる人とつながらない人がいて、スタッフからも不満の声があがっている。

**●宗教面での配慮**

インドネシア人 EPA スタッフはイスラム教なので、お祈りをする場所が必要だろうと思い、施設内の一室をそのための部屋として決めている。畳 1 畳を用意してあるので、お祈りの時だけ、床にその畳を敷いてもらっている。

しかし、来客等があってその部屋が使用できないときもあるので、その際は、申し訳ないがお祈りは遠慮してもらっている。しかし、聞くところによると、絶対に時間通りに 1 日 5 回お祈りをしなければならないというわけではなく、できない日は朝や夜にまとめてするなど、臨機応変に対応してもよいとのことである。

フィリピン人 EPA スタッフについては、特別な配慮は何もしていない。

**●EPA スタッフ同士の関係について**

国や出身地域の異なる人たちが、EPA という括りで集められ同じ立場で働いているわけだが、そういったことが原因で特にいざこざが起きるということはない。

宗教の違いによるもめごとも全くない。

ただし、やはり住居などプライベートな部分は別々にしないと、問題があるとは思っている。

**●就業後の研修について**

**〈日本語の研修〉**

当該施設の EPA スタッフと、近くの同法人施設で働く同じ EPA スタッフと合同で、毎週土曜日の午後の 4 時間、専門の日本語講師を招いて日本語の集中レッスンを行っている（EPA スタッフにとっては勤務時間内)。

しかし、昨年 11 月にフィリピン人 EPA 第二陣を受け入れたことで、人数が一気に増えてしまい（2 施設で合計すると 13 人)、一人ひとりのレベルもバラバラで対応しきれなくなってしまった。そこで、来月からはレベルに合わせ 3 クラスに分けてレッスンを行う予定にしている。

それに伴い、講師ももう 1 名増やすことになっている。もともと来てもらっていた講師は市内の外語大学の日本語講師をしている方で、新しい講師は、海外での日本語教育経験を持つリタイアした教職員の方。そのお 2 人に週に 3 回施設まで来てもらうことになっている。

余談になるが、現在、当該社会福祉法人とフィリピンはセブのサウスウエスタン大学とで協力し、EPA による日本での人材定着のための実験的取り組みを行っている。具体的内容としては､5 ヵ月間、こちらが日本から派遣する講師に大学で日本語と介護についての講義をしてもらい、それを受けた人たちに EPA に応募してもらって、当該法人の介護老人保健施設を希望してもらうというもの。現地で事前にある程度の知識を身につけておいてもらえば、かなりのアドバンテージになるのではと思っている。

**〈介護技術の研修〉**

介護技術については、現場で 0JT で学んでもらおうという方針である。しかし、0JT でフォローしきれない専門の介護知識（例えば「褥瘡」などという専門用語などは、勉強しないと日常生活で自然にわかる単語ではない）については、土曜日の午前中の 1 時間半ほど、施設の介護福祉士がそのための時間をとって教えている。

知識ばかりを詰め込むつもりはないのだが、試験まで 3 年しかないということを考えると、あまり悠長なことも言っていられないのも現実である。

この介護クラスも語学クラスと同様、人数が増えてしまったので、来月からクラス分けをしてレベルに合わせた少人数での授業に組み直す予定。

また、もう少ししたら、市内の介護福祉士養成専門学校の講師を定期的に招き、資格取得に特化した教育もしていこうと思っている。

そのためにも日本語能力の向上をもっと強化していかなければならないと考えている。

## 3．EPA スタッフの勤務態度・勤務状況について

**●日本語の習熟度**

当該施設へ来ている EPA スタッフはフィリピンからの 1 名を除いて全員、来日して初めて日本語に触れたという人たちである。受け入れ時期が 3 段階にずれているので、全員を一括りに語ることは

できないが、会話でのコミュニケーションは、皆ほぼ問題なくとれている。時々こちらの言ったことがわかっていないと感じることはあるが、その際には、何度か繰り返したり、表現を変えて言ったりすれば理解できる。

しかし、例えばちょっとしたメモなど紙に書かれた文字としての日本語は、とっさには理解できないようである。とにかく漢字に苦労しており、ひらがなやカタカナのほうがまだ読みやすいようだ。

先日、第一陣で来たインドネシア人 EPA スタッフには日本語能力検定 3 級を受けてもらったのだが、結果はまだ出ていない。「できた」という人もいれば「わからない」という人もいて、人により感想はさまざまである。施設側としては、その結果を見て、今後の教育方針を考えていこうと思っている。

**●仕事の習熟度**

最初は EPA スタッフ 1 名につき日本人スタッフ 1 名がサポートとして付き、2 名 1 組でマンツーマンで業務を教えながら動いていた。就業後 3 ヵ月ほど経った頃から、徐々に一人で動いてもらうようにしていった。

あれもこれも一度にいろいろなことを教えても覚えきれないと思い、例えば入浴介助ならしばらくそれだけを集中して教えるといったやり方で行った。

現在、昨年 11 月に来たばかりのフィリピン人 EPA スタッフ 2 期生の 2 名以外は、ほとんど一人立ちして働いている。第一陣のインドネシア人 EPA スタッフは、就業してから今月でちょうど 1 年になるが、彼らが後から入ったフィリピン人 EPA スタッフを教えることもある（英語で教えることができるため、彼らに教えてもらったほうがよい場合もある)。

また、部分的ではあるが、仕事の申し送り書類にも手書きで記入してもらっている。夜勤も人によっては既に行っている。

**●日本人スタッフとの関係**

おおむねうまくやっているが、EPA スタッフ側としては、いろいろ悩みを抱えているようである。彼らのメンタル面でのサポートも大事だと考え、時々「何か不都合はないか？」ということを個別に呼び出して聞く機会を設けている。

EPA スタッフからは、「日本人スタッフから、“一生懸命教えても、どうせ 3 年後には本国へ帰るんでしょう？”と言われた」、また「“どうせあなたは外国人だから”と言われた」などという話を聞いている。「心配しなくていい、そういうことを言う人には、ちゃんと注意しておくから」と言ってきかせたが、実際、なかなか難しいところもある。

日本人スタッフにしてみると、忙しい中で同じことを何度も何度も聞いてくるので、つい言ってしまった一言だったのだと思う。また、日本人スタッフの中には「EPA スタッフは出稼ぎで来ていて、いずれ帰ってしまう人」という認識の人もいるようだ。

**●利用者・地域との関係**

ほとんどの方は好意的に迎えてくれているのだが、中には男性の利用者さんで「外国人は嫌いだ！」とはっきり言う方もいる。EPA スタッフがお世話をしようとすると「お前にやってもらいたくない」と言われたこともあり、そういう場合は、その方には関わらないよう周りの日本人スタッフがうまく配慮している。

また、EPA スタッフが全員男性ということで、女性の利用者さんが彼らに入浴介助をしてもらうことに抵抗があるようだ。

地域との関わりは、特に意識して行っていることはないが、施設が開催する夏祭りなどの行事には EPA スタッフも参加するため、そういうときに地域の人とふれあうことはあると思う。

**●EPA スタッフの介護職への適性**

総じてインドネシア、フィリピンの人たちは、高齢者を非常に大切にするメンタリティを持っている。かつての日本人が持っていたよい部分をいまだ持ち続けている人たちのように感じる。彼らは祖父母も一緒の大家族で育ち、家族をとても大事にする。そういう意味では、核家族で育った今の若い日本人よりも高いホスピタリティを持っているのではないかと思うこともある。

また、そもそも、EPA に応募して選ばれた人たちというのは、ケアギバーなり看護師なりの資格を持っている人たち。本国では一定レベル以上の優秀な人たちであるため、考え方が非常にしっかりしていると感じる。

## 4．EPA 制度について

**●3 年後の国家試験をどうみるか**

今のままでは無理だと思うが、施設側の希望としては 6 人中 3 人くらい、もちろん本音を言えば全員を合格させたいという気持ちはある。そのためにどうしたらよいのか、今、必死で策を練っているところである。

一番のネックとなるのは、漢字の読み書きだろうと思う。しかし、たとえ漢字の読み書きができたとしても、試験に合格するにはその上の専門知識が理解できていなければならないわけであるから、とても 3 年間では時間が足りないと感じている。

実際、EPA スタッフの中にも、「試験に受かるのはとても無理だから、3 年働いたら帰りたい」という弱音を吐く人もいる。どこまで彼らのモチベーションが続くかというのも重要なところである。施設側としても、彼らのモチベーションが続くよう、できるかぎりの配慮をしていきたいとは思っているが、こればかりは強要できないので、難しいところである。

**●制度に対する意見**

最初の介護福祉士の試験を迎える前に、看護師候補生の試験が 3 回あるので、その結果にもよるのではと思っている。もし 3 回で誰も看護師試験に合格しなかったとなると、インドネシアと日本という国と国の問題に発展しかねないのではないか。実は、正直なところそれを少し望んでいるというところもある。というのも、そうなると介護福祉士についても「3 年ではとても無理だ。もう少し猶予を与えよう」という動きになるかもしれないと思うからである。

# [EPA スタッフへのヒアリング]

## 1．EPA 応募から来日にあたって

**●応募した理由**

・大学を出たばかりで、何をして働こうかと思っているところに、この EPA の募集を知り、日本で働くのもいいかなと思った。

・外国で働くなら、日本が一番チャンスがありそうだと思った。
・日本で働くほうが給料がよい。フィリピンの約 5 倍は稼げる。
・娘と息子にいい教育を受けさせたい。そのためにも自分が日本で働いて、日本からお金を送ったほうがよいと思った。
・フィリピンでは看護師だったので、日本では介護を学びたいと思い、介護福祉士のほうに応募した。

**●日本について**

・詳しくは知らなかったが、安全な国だというイメージがあった。
・もっと着物を着ている人がたくさんいると思っていた。来てみたら、全然見かけないので、驚いた。

**●事前の得ていた情報は十分だったか**

・十分ではなかった。詳しいことは、ほとんど何も知らされていなかったので、自分でインターネットで調べた。気候などの基本的なことはわかったが、税金のことや、その他の生活する上で必要な情報はほとんどわからなかった。
・日本に以前住んでいたことがあったため、情報は十分であった。ただ、他の応募者に聞くと、あまり十分ではないと言っていた。

**●来日にあたり、かかった費用**

・パスポートと健康診断、書類をコピーしたり郵送したりするのにかかった費用くらいであった。日本円にして 1 万円程度。
・パスポートは持っていたので、全く費用はかかっていない。ビザ代くらい。
・同じ研修所で勉強をしていたクラスメイトの中には、間に入った代理店に 4 人で 100 万円ほど払ったという人もいた。

## 2．就業後の仕事・生活について

**●日本での生活について**

・今、住んでいる家がインターネットがつながらないので、インドネシアの家族や友人、同じ EPA で日本で働いている友人と気軽にコミュニケーションがとれない。インターネットがつながらないことが、唯一の不満。
・インターネットができなければ必要ないので、用意したパソコンはもう売ってしまった。
・家族と遠く離れているので、インターネットは重要。インターネットで家族の顔を見て話ができれば、寂しさも紛れる。
・今の日本での生活で困ることは、特にない。冬の寒さはつらいが、我慢できる。
・ジャカルタ出身なので、ここは、少し田舎すぎる。市内に行って夜、ここに帰ってくると、真っ暗で何もない。
・娯楽がないので、つまらない。

**●日本語について**

・日本語は日本に来て初めて学んだ。それまでは全く知らなかった。
・以前、岡山外語大学に留学していたことがあり、日本語を特別に学んだことはなかったが、日本語には慣れていた。また、岡山での学生時代にこの施設でアルバイトをしたことがあった。

・日本語は漢字が難しい。
・英語やインドネシア語と文法も全く違うので、センテンスの組み立て方が難しい。

**●日本人スタッフとの関係**

・この施設は外国人が多いので、日本人スタッフは「教えるのが大変」と思っていると思う。
・コミュニケーションをとるのは、やはり難しい。
・いろいろな性格の人がいるのは当然だし、仕方ないが、悪い性格の人はあまり好きではない。
・言いたいことがあるときは、自分に直接言ってほしい。そのほうがいい。陰で言うのは、男らしくないと思う。
・人によって態度が違うのが嫌だ。例えば、おむつ交換などのやり方について、自分には「そのやり方はだめ！」と注意するのだが、他の日本人スタッフが自分と同じようにやっているのを見ても、注意しない。外国人だからと差別しているように感じる。
・もっとお互いが言いたいことをはっきり言えるような職場ならいいのにと思う。ここでは自分が何か言おうとすると「先輩にそんなことを言ってはいけない」と怒られてしまう。インドネシアでは、職場で先輩後輩という考え方はないので、不思議な感じがする。インドネシアでは職場の同僚は皆対等である。

**●給料について**

・インドネシアに比べれば、何倍もよいが、自分は今、日本に住んでいるので、日本は物価が高く、今の給料では足りない。なかなか残らない。
・広島の研修センターで一緒だったクラスメイトに聞くと、自分よりもよい給料をもらっている。同じ制度で来日し、同じ職種で働いているのに、なぜ給料に差があるのか、おかしいと思う。

**●給料の使い道**

・日本でも貯金をしつつ、フィリピンの家族へも送っている。
・給料は将来、大学院へ行くための費用として貯金しようと思っていたが、なかなか難しい。今のところできていない。つい使ってしまう。

## ３．３年後の介護福祉士試験について

**●試験についてどう思うか。自信はあるか**

・まだわからない。日本人と同じではなく、もっと試験をやさしくしてほしい。
・施設が自分たちのために日本語の先生を呼んで勉強をさせてくれ応援してくれているので、頑張りたい。
・あと２年しかないが、まだまだ漢字が読めないので、もっと漢字の勉強をしなくてはいけないと思う。
・介護福祉士の資格は絶対にほしい。資格が取れなければ、すぐに帰国しなくてはならないから。
・週に１日では勉強の時間が足りないと思っている。休みの日には市内の国際交流センターで開かれている日本語講座に行っている。介護福祉士の資格のための勉強以外にも、もっと会話ができるようになりたいから。
・資格が欲しいので、一生懸命頑張っているが、自分の努力だけでは無理だと思う。施設にも協力してもらわないと、とてもできない。
・インドネシアでは介護の仕事はない。日本で学んだことが無駄になってしまう。

・3 年ではなく、もっと期間が延びればいいと思う。そういう話も検討していると聞いたので、期待している。

**●試験が英語で行われたら、どうか**

・英語なら、大丈夫。自信はある。

**●試験問題がひらがなだったら、どうか**

・ひらがなだけで書かれていたら、かえって意味がわかりにくくなる。漢字も混ざっていたほうがわかりやすい。漢字にふりがながふってあるほうがいい。

**●試験に受かったら、その後は？**

・ずっと日本で働きたい。家族を呼びたいが、家族全員で暮らすには日本は物価が高すぎる。子どもの教育が終わるまで日本で働き、その後リタイアしてフィリピンに帰るつもりでいる。

・日本にも「インターナショナル・ホスピタル」ができれば、そこに自分たちのような外国人看護師や介護福祉士の活躍の場があるかもしれない。

## ■個別ヒアリング結果④

| | |
|---|---|
| **ヒアリング先<br>施設所在地** | 岡山県 |
| **受け入れ方法（人数）** | EPA(5 人) |
| **受け入れ時期** | 2009 年 1 月(Eさんのみ 2009 年 11 月)より |
| **受け入れ者概要** | Aさん(24 歳)男性<br>独身　インドネシア出身　看護師資格あり |
| | Bさん(23 歳)男性<br>独身　インドネシア出身　看護師資格あり |
| | Cさん(36 歳)男性　インドネシア出身　看護師資格あり |
| | Dさん(23 歳)男性　インドネシア出身　看護師資格あり |
| | Eさん(23 歳)男性　インドネシア出身　看護師資格あり |
| **受け入れ者の給与** | 1 ヵ月 140,800 円 |

**※EPA スタッフへのヒアリングは、上記 5 名のうちＡさんと、併設の療養施設で働くフィリピン人看護師候補生の 1 名（女性　23 歳）にのみ行った。**

# ［事業所側へのヒアリング］

### １．EPA による外国人スタッフを受け入れるにあたって

**●受け入れた理由**

やはり介護現場の人員不足の問題が、一つの大きな理由である。今後 2、3 年程度はなんとか現状でもやっていけるが、それ以降になると、受け入れる高齢者は今よりもさらに増えていくことは必至であり、そうなると日本人スタッフだけでは、どうにも対応していけない状況となってしまう。そうなってから対応するのでは遅いため、今から人材を確保する策を練らなければならない。これはどこの介護現場でも同じ状況なのではないか。

しかし、現状のシステムでは、3 年後の資格試験に合格しなければ、その道は閉ざされてしまう。引き受けた側としては、なんとしても資格を取って日本に残ってほしいという気持ちはあるが、もし、残念ながら帰国しなければならなくなったとしても、日本で 3 年間学んだ介護知識を彼らが本国で活かしてくれたら、それも一つの国際貢献ではないかとも思っている。

また、ここまで技術・経済発展を遂げてきた日本としては、今後、アジアの後進国、とりわけ東南

アジア諸国の支援をすることが、重要な役割ではないかとの思いもある。もともと日本における社会保障制度というものは、考え方は主にイギリスを中心としたヨーロッパを参考に、ケースワークも含めた技術についてはアメリカを見本として発達してきたわけであるが、もはや今、日本がヨーロッパやアメリカに行って学ぶものはない。よって、これからは日本が、かつての日本にとってのヨーロッパやアメリカのように、東南アジアの国々の見本となるべき役割を果たすべきなのではないだろうか。その意味でもこの EPA による外国人介護職候補生を受け入れることの意義は大きいと考えている。

**●受け入れの際の状況・手続き**

市内にある同法人の別施設において、かつて、EPA が始まる以前に、フィリピン人留学生のアルバイトを受け入れたことがあった。その際、当該施設にも何度かその人が研修に来たという経緯があったため、外国人を雇用した場合の状況について、全く想像もつかないというわけではなかった。

ただ、今回の EPA という制度での受け入れに際しては、そのときとは勝手が違うということもあり、多少、手続き上のことで戸惑った面はあったと思う。どの施設の担当者も皆言っていることかもしれないが、特にインドネシア第一陣のときは、国際厚生事業団側も慣れていなかったため、とにかく時間がなく慌ただしかった。説明を受けてから書類を揃えて提出するまでの日にちがほとんどなく、かなり振り回されたという記憶がある。

書類上のことでいえば、受け入れ時よりも 2 年目のほうが大変だと感じている。どのような内容の業務を行ったか、それに対する EPA スタッフ本人たちの評価はどうかなどを書くことが多く、通常業務をこなす中での作業となるので、なかなか大変である。

**●受け入れ前の日本語基礎研修について**

第一陣インドネシア EPA スタッフは日本に来てから大阪で 6 ヵ月の日本語研修を受けたが、第二陣の場合は、インドネシアで 4 ヵ月、箱根で 2 ヵ月だった。

聞くところによると、第二陣の人たちは 2009 年 9 月のスマトラ沖大地震の影響で研修場所も被害を受け、青空教室で学んできたとのことだった。研修のスケジュールは月曜日から土曜日まで朝 8 時～夕方 4 時、その後夕食を挟み、夕食後から 9 時まで集中的に日本語学習をし、休みは日曜のみ、というかなりハードなものだったと聞いている。第二陣のマッチングは当初 2 名だったが、うち 1 名は研修の途中で本国へ帰ってしまった。

**●受け入れの際の費用負担**

EPA スタッフが半年間受けてきた日本語研修費用を受け入れ施設が負担することは、考えてみれば、初期投資として当然のことかもしれないとも思う。もし、インドネシアから来てすぐの何もわからない状態でいきなり施設が受け入れたとして、6 ヵ月間で同じレベルまでもっていくことは不可能である。

しかし、単純に労働力を確保するという観点のみで見れば、日本人を雇用するよりも、EPA スタッフを雇用するほうが初期投資などコストがかかるのは言うまでもないことである。

今後、継続して受け入れを行っていくにあたり、そのあたりの問題が何とかならないかとは思っている。

インドネシアにせよフィリピンにせよ、だいたい初期費用は同じくらいであり、具体的に項目を挙げると、求人申し込み手数料に 3 万円、斡旋手数料が 13 万 8,000 円、滞在管理費が 2 万 1,000 円、ナショナルボード（フィリピンの場合は POEA）に 4 万 3,000 円、日本語研修センターに 36 万円という内訳で、合計約 60 万円が 1 人につきかかる計算になる。正直なところ、これはかなりの負担感である。

## ２．EPA スタッフ受け入れの後の状況について

**●EPA スタッフの給与について**

給料は全員が家族へ送っているようである。この EPA 制度によって選ばれてくる人たちは、本国でもかなり優秀な部類の人たちであるにもかかわらず、やはり“出稼ぎ”という意識があるのは確かである。人によって金額はさまざまだが、だいたい平均すると月に 5 万円程度は送っている。

「せっかく日本へ来ているのだから、日本での自分たちの生活を第一に考えたお金の遣い方をしてほしい」と言うのだが、それは通用しないようだ。まず家族への仕送りありきで、その残りでどう節約して暮らすか、という考え方である。

「今日の夕食のおかずは何？」と聞くと、「卵かけご飯です」などという答えが返ってくる。もっと、いろいろなものを食べてほしいと思うのだが、非常に質素である。「日本のお米はおいしい」と言うので、時々、お米を差し入れてあげたりもしている。

**●EPA スタッフの住居**

職員の宿舎が当該施設のすぐ裏手にある。EPA スタッフにもそこに住んでもらっている。

費用は全額本人負担であるが、家族用のスペースを全員でシェアして生活しているので（寝室は各人一部屋ずつあり、リビング、キッチン、お風呂、トイレが共有スペース）、EPA スタッフ一人当たりの費用負担は 4,000 円くらい。それに光熱費がかかる程度である。

**●日常生活への支援など（宗教面での配慮を含む）**

宗教的な配慮については、特に何もしていない。全員イスラム教徒なので豚肉は食べないということは理解していたが、それ以外は特に気を遣うことはしなかった。施設と住居が近いため、1 日 5 回の礼拝は、家に帰ってしているようだ。ただ、西の方角がどちらになるかわからないということだったので、最初にコンパスをあげたくらいである。

食事は自炊をしているようだ。当初は施設で食事をとるよう勧めていたのだが、どうも日本の味付けが口に合わないらしく、ほとんど残してしまう。そこで、それなら食事は自分たちの好きなものを自由にということで、自炊にしてもらった。

日常的な買い物はスーパーが近くにあるので、そこで足りている。しかし、時にはインドネシアの食材やその他いろいろ欲しいものもあるだろうと思い、月に数回、施設職員が車を出して、買い物のために岡山市内の中心部まで彼らを連れて行っている。

自転車は施設関係者が提供してくれたのだが、場所柄自転車で行けるところは限られてしまうため、それほど使う機会はない。EPA スタッフがよく「ここは遊ぶところがない」、「物価が高い」と言うのだが、それについては「仕方ない。日本人にとってもそれは同じだ」と言っている。

当該施設の近くから 1 時間に 1 本岡山行きのバスが出ているので、「あれに乗れば、施設の職員に頼らなくとも自分たちだけで岡山の繁華街まで行けるではないか」と言うのだが、「バスは片道 1,000 円もかかって高い」と言う。しかし、それは考え方の問題で、ここは田舎で不便なぶん、都市部の施設で働く EPA スタッフに比べると家賃が破格に安いわけであり、遊びに行くのに 2,000 円かかると嘆くが、その家賃の差額でバス代くらいは十分払えるのである。よって、そのあたりは納得してもらわないと、と思っている。

大きな問題としては、この地域一帯のインターネット環境が遅れており、施設でも未だに ISDN 回線で、高速でのインターネットができない状態であること。当然、EPA スタッフの住居にも通信のインフラが整っていないため、本国の家族や友人とチャットやスカイプ等をしたい EPA スタッフにと

っては不満の一つになっているようだ。施設側としても事情はよく理解でき、なんとかしてあげたいと思うのだが、ここに住む日本人スタッフにとっても状況は同じであり、今すぐにはなんともしがたい問題である。

なお、併設の療養施設にいるフィリピン人スタッフへは現在手続き中であるが、当該施設のインドネシア人スタッフへは全員に携帯電話は持たせている。

**●就業後の研修について**

**〈日本語の研修〉**

毎日午後の 1 時間を日本語学習の時間として、当該施設の研修責任者が中心となってクラスを設けている。それができないときでも、毎日 1 時間は日本語学習の自習時間にあてている。

実際に仕事をしながらでも、業務に必要な言葉や漢字の読み書きは、その都度きちんと教えるようにしている。

また、近くにある同法人の施設で働く同じ EPA スタッフと合同で、毎週土曜日の午後 1 時～5 時の間、市内の外語大学から日本語講師を招き、日本語クラスを設けている。

**〈介護技術の研修〉**

技術に関しては OJT で学んでもらうことを基本としているが、毎週土曜日の午前 11 時から 12 時まで、当該施設の職員が講師となり、介護についての理論を教えている。

介護概論、障害者福祉論などをなるべくわかりやすく説明し、理解できてもできなくても、とにかく 1 ヵ月で一科目終了、というペースで実施している。

資格試験に合格させることを本気で考えると、今からこのペースでやっていかないと、とても間に合わないと思っている。

テキストは介護福祉士の国家試験の問題から関連資料をピックアップし、そこから講師が作成している。今はまだ、「障害者とは」「介護度とは」といった基本的な定義を教えている。

## 3．EPA スタッフの勤務態度・勤務状況について

**●日本語の習熟度**

日常的なコミュニケーションは、ほぼ問題ない。日本に来る前は全く日本語に触れたこともない状態だったことを考えると、ずいぶん上達してきている。

**●仕事の習熟度**

最初は日本人スタッフとの 2 人 1 組で業務にあたっていたが、3、4 ヵ月を過ぎたあたりから、徐々に一人でやってもらう機会を増やしていき、1 年が経過した今では、複雑なことはまだ無理だが、全員、簡単なことはほとんど一人でできている。

介護記録、申し送りについても、EPA スタッフにも書いてもらうようにしている。もちろん、複雑なことは無理だが、簡単なことであれば、十分に業務を引き継げるレベルになっている。

ただし、これにも個人差があり、本人のやる気次第で、仕事の習熟度は変わってくるように思う。

当該施設に併設する療養施設には、フィリピンの EPA による女性看護師候補生が 3 名働いているが、その中に非常にやる気があり、よく気のつく人がいる。彼女は、日本人スタッフが書きものをしていたりして手が離せないときには、自ら積極的に利用者さんのところへ行って、声かけを行っている。なんとか利用者さんの気持ちを汲み取ろうと一生懸命に会話をしようとしており、そうしたモチベーションの高さが、結果、日本語の会話力を高めることにもなっているように思う。

**●日本人スタッフとの関係**

特に問題なくやっているとは思う。ただ、EPA スタッフからすると、いろいろと悩みはあるようである。EPA スタッフの言い分もわかるが、彼らを見ていると、どうもまだまだ文化の違いというものが理解できていないように感じる。何かにつけてすぐインドネシアの習慣や考え方と比較してしまう傾向があるようだ。

例えば、インドネシアでは「全て平等に公平に」、ということが非常に大事なことらしいが、日本では、特に仕事においては、さまざまな理由から、必ずしもそうはいかないことも多々ある。そんなとき、日本人なら黙って納得することが、彼らにとっては「どうして？」「おかしい！」となってしまうようである。

併設する療養施設で働くフィリピン人の女性看護師候補生たちは、男性の多い職場なので、とても大事に優しくされているようだ。

**●利用者・地域との関係**

認知症の利用者さんを除いては、皆に「遠いところから働きに来て、大変だね。よく頑張っているね」というあたたかい言葉をかけてもらっている。

施設側も事前に EPA スタッフの顔写真を載せたポスターなどを作って各フロアに貼り、利用者さんへの周知に努めたため、わりと皆さんが好意的に受け入れてくれたようだ。

利用者さんからは、インドネシア、フィリピンの人たちは、皆とても優しく、ケアがこまやかだという評価もいただいている。

アジアの人たちは概して、年上の人、ハンディのある人を気遣うという意識が高いと感じている。これは宗教の影響もあるのかもしれないが、日本人が見習わなくてはと思う面でもある。

地域との交流は、まだそこまでの時間的余裕もなく、特には行っていないが、EPA スタッフが立ち寄りそうなところへは、事前に「よろしくお願いします」と挨拶に行ったり、施設に立ち寄った人には紹介している。あまり違和感なく受け入れられていると感じている。

**●EPA スタッフを受け入れて、よかったと思うか**

費用面での負担は別として、かなりのメリットは感じている。実際、もう既に戦力となってくれている。

特に、併設の療養施設のほうはスタッフになぜか男性が多いので、女性の利用者さんの入浴介助などを行う際に、大変助かっている。

ただ、現状では配置基準上、人員としてカウントされないので、あくまでもプラスアルファの戦力としかならないのが残念なところではある。

**●EPA スタッフの意識について**

先日、箱根の研修センターに行った際に、駐日インドネシア大使が、インドネシア人介護福祉士候補生に以下のようなことを言っていた。

「知識の習得と職務のために時間を最大限に有効に活用して､施設のために一生懸命働いてください。このような機会は、おそらく人生で一度きりのことですから、日本での生活を無駄にしないでください。インドネシアで多くの人がこのプログラムに応募しましたが、選ばれたのはあなた方、ほんの一部の方でした。よって、あなた方は自分のためだけでなく、家族のため、ふるさとの人々ため、そしてインドネシア発展のためにこの機会を最大限、積極的に活用してください。日本の法律や規則に反することは絶対にせず、慣習・文化に適応し、献身的で規律正しい姿勢で職務にあたってください。無駄遣いすることのないように、お金の管理は上手にしてください。皆さんが日本で働いて得たお金は、インドネシアでの生活の資金になりますから、しっかり倹約してください。そして、このプログ

ラムはインドネシア政府と日本政府の協定に基づいたものであるから、そのことを絶対に忘れないように。このプログラムを全うし、途中で投げ出すことのないようにしてください」

全員がうなずいて聞いていたので、彼らはかなりの使命感を持って日本にやってきているのだということを改めて実感した。

## 4．EPA 制度について

**●3 年後の国家試験をどうみるか**

現時点では、難しい。絶対に合格させたいという思いは強くあり、実際、なんとか合格してもらうべく、いろいろと対策を練っているのだが、正直に言うと、今の感じでは無理ではないかと思っている。やはり漢字の壁が大きい。

日本人でさえ勉強していないと読めない、書けない漢字が出るくらいなので、外国人の彼らが働きながら 3 年でそのレベルまで到達しなければならないというのは、あまりにも無理があるように思う。

**●制度に対する意見**

・これはEPAスタッフからも実際に言われていることだが、そもそもこのEPA の要件が厳しすぎる。3 年働いて 4 年目の年に試験を受け、その 1 回が不合格なら帰国というのはひどすぎる。このことについて、国際厚生事業団には要望を出している。

・EPA スタッフの今の働きぶりを見ていて、彼らが今後 3 年、4 年と継続して働いていけば、確実に今よりさらに我々日本人スタッフや利用者さんともコミュニケーションがとれるようになり、業務の記録も日本語で書けるようになり、介護技術も習得するだろう。そんな彼らを、ただ国家試験に受からなかったというだけで手放さなければならないのは、今現在、これだけ投資をして頑張った施設側としても、非常に悔しい限りである。彼らさえ働き続ける意志があるなら、ぜひとも残って働いてほしいと思っている。3 年も働けば、施設にとっても立派な戦力である。大変な思いをして育て、やっと戦力になったときに、いなくなってしまうのでは酷な話である。

・先日、厚生労働大臣が、EPA スタッフの日本語研修期間を半年から 1 年半に、国家試験の受験期間も 3 年から 6 年に延長するという案もあるとの旨を言っていたので、それが実現することを期待している。ただし、その場合、受験機会が 1 回から 2 回になるのか、4 年目以降毎年受験できるのか、その点も重要なポイントだろうと思う。何回も受けられるようにしたほうが、合格の可能性は高まると思う。

# [EPA スタッフへのヒアリング]

## 1．EPA 応募から来日にあたって

**●本国での前職・持っている資格**

・インドネシアでは看護師の資格がある。

・フィリピンでは看護師の資格があるが、実務は半年の現場実習のみの経験しかない。

**●EPA 制度を何で知ったか**

・大学の先生から教えてもらった。

**●応募した理由**

・インドネシアでは、あまりいい仕事がない。看護師の給料はそれほど高くない。

・日本へ行ってみたいと思った。

・ちょうど看護師の資格を取った後にこの EPA のことを知り、条件を満たしていたので、応募した。

**●日本へ来るにあたっての情報は十分だったか**

・情報は足りなかった。申し込んでから日本に来るまでには 3 ヵ月あったのだが、詳しいことまでは調べられなかった。

**●来日にあたり、かかった費用**

・EPA に応募するにあたって自分が払う費用はほとんどなかった。ただし、パスポート、ビザなどは自分で用意した。

・EPA での手続き上に必要な費用はなかったが、両親が心配して、3 万円ほど持たせてくれた。

**●事前に日本語の勉強をしていたか**

・EPA が決まってから日本へ行くまでの 3 ヵ月間、ひらがなとカタカナをインドネシアで勉強した。

・フィリピンでは全く日本語の勉強をしていなかった。

## 2．就業後の仕事・生活について

**●日本での生活について**

・ここは山ばかりなので、休みの日はとても退屈してしまう。

・電車もなく、バスしかないので不便である。

・家族と離れて暮らすのは初めてなので、初めはホームシックになってしまった。

・最初は寂しかったが、だんだん慣れてきた。「住めば都」ということわざの通りだと思った。

・外国で暮らすのにインターネットはとても大事である。でも、ここはつながらない。とても困っている。

・フィリピンでの学生時代は、毎日のようにインターネットを使っていたが、今はそれができないので、とても不便に思う。インターネットがつながれば、家族とも毎日話ができるのに、と思う。

・日本の気候にはまだ慣れていない。冬は寒くて大変である。

・今はまだ勉強と仕事でいっぱいで、なかなか生活を楽しむ余裕はない。

・最初は、ここは田舎なので退屈だと思ったが、もし都会で働いていたら、もっとお金を使ってしまうので貯金できないと思う。今はここがよい。

**●日本語について**

・まだまだわからない。漢字が本当に難しい。読めないし、書けない。

・漢字については、字だけの勉強と、文章の中でセンテンスとして理解する勉強と、両方のやり方で勉強している。

・広島での日本語研修では、会話が中心で、あまり漢字の勉強まではできなかった。

・日本語の勉強自体はとても興味深く、おもしろい。

**●日本人スタッフとの関係**

・来る前は、「言葉がわからない外国人が職場に来ると、皆が迷惑するのではないか」と心配していたが、日本人スタッフは皆親切にしてくれるので、感謝している。

・日本語が思うように話せないので、コミュニケーションが難しい。

**●利用者との関係**

・言語障害のある利用者さんの気持ちは、今、ここで日本語がうまく話せない自分と同じなので、とてもよくわかってあげられる。

・利用者さんの言っていることは、だいたいわかるのだが、方言を話されるとわからない。たとえば「ぬきぃのを入れてくれ（あたたかいお湯を入れてほしい）」と言われたとき、何を言っているかわからなかった。

**●給料について**

・インドネシアでの給料と比べると数倍よい。満足しているが、人間なのでつい「もっと欲しい」と思ってしまう。

**●給料の使い道**

・額は半分以下だが、給料は家族に仕送りしている。自分のための貯金もしている。

・初めてのお給料は半分、フィリピンの家族に送った。自分で稼いだ生まれて初めてのお給料だったので、感謝の意味で送った。それ以後は、貯金している。もし3年後に試験に合格しなかったら、フィリピンへ帰らなくてはならないから、そのときのことも考えて、なるべく貯めるようにしている。

## ３．３年後の介護福祉士試験について

**●自信はあるか**

・合格したいが、実は自信がない。やはり漢字が難しい。なかなか読めない。

**●試験が英語で行われたら、どうか**

・英語もわからないので、どちらも同じくらい難しい。

・フィリピンで看護師の試験を受けたのは英語なので、英語だったら大丈夫だと思う。

**●試験問題の漢字にふりがながふってあったとしたら、どうか**

・漢字にはぜひふりがなをふってほしい。

・漢字にひらがながふってあれば、読めることは読めるが、その漢字の意味を知らなかったら同じことだと思う。

## ■個別ヒアリング結果⑤

| | |
|---|---|
| **ヒアリング先<br>施設所在地** | 大阪府 |
| **受け入れ方法（人数）** | EPA(2 人) |
| **受け入れ時期** | 2009 年 11 月より |
| **受け入れ者概要** | Aさん(38 歳) 女性<br>既婚 フィリピン出身 ナースエイド資格あり・経験なし |
| | Bさん(32 歳)女性<br>既婚 フィリピン出身 ケアギバー資格あり・経験なし |
| **受け入れ者の給与** | 1ヵ月 140,800 円 |

# [事業所側へのヒアリング]

### 1．EPA による外国人スタッフを受け入れるにあたって

**●受け入れた理由**

受け入れを決めた理由としては、当該施設におけるこれからの介護従事者を長期的に見た場合、近い将来、必ず不足するときが来ることは目に見えている、その時のための策の一つとして、海外からの人材を受け入れる準備もしておいたほうがよいだろう、という意図が一番大きなことである。

また、外国人スタッフを受け入れることで、日本人スタッフの意識の活性化にもつながると考えた。施設で働いていると、どうしても視野が狭くなりがちなため、文化風習の違う外国からの人と一緒に働くことで、文化交流も図れ、よい刺激にはなるのではないか、と思った。同様に、当該施設で働くことでフィリピンの EPA スタッフにも何かを感じ学び取ってほしい。お互いに得るものがあればよいと思う。

実際、受け入れてみて、彼らのホスピタリティの高さには感心している。ぜひとも継続して働いてほしいと思っている。

このルートを途絶えさせないように、今後も EPA スタッフの受け入れは続け、人数も増やしていく予定でいる。

**●受け入れの際の状況**

当法人では、スタッフの雇用に関しては、現場の施設職員ではなく本部組織の人事担当者が行っている。よって、EPA による外国人スタッフの受け入れについても当該施設が直接の窓口となったわけではなく、本部が行った。

第一陣のインドネシア EPA の際も検討はしたようだが、最初ということもあり、あまりにも慌た

だしかったので見送った。その後、フィリピンからの受け入れが始まった際に再度本部で議論した結果、今度は受け入れてみようということになったと聞いている。インドネシアを見送った理由としては、イスラム教徒が多いため、食事や風習等で気を遣わなければならないことも多いだろうという懸念も多少はあったかもしれない。

マッチングが決まって、実際に当該施設に受け入れるまでの間は、とにかく情報が少なかった。本部を介していたため、多少のタイムラグはあったものの、そもそも本部にも情報は来ていなかったようで、施設側としては「まだかまだか」という感じだった。

施設側が持っていた情報は、フィリピン人 EPA スタッフが 2 名来るということ、その人たちの性別と名前といった基礎的なことのみ。どういう人で、現状はどうなっているのか、研修の進捗状況などといった具体的な情報は全くなかった。結局、受け入れる 1 ヵ月前になってようやく国際厚生事業団より本部を通して連絡が来て、研修場所の名古屋まで面会に行ったという次第である。

**●受け入れの際の費用負担**

初期投資に 60 万円程度かかるということに対しては、そこまで施設側が負担しなくてはいけないのかと思い、正直「高い」という印象を持っていた。

しかし、実際に EPA スタッフが入職し、彼女たちの人となり、働きぶりを見てからは、「全く日本語力のない人たちをここまでにしたのだから、この程度は仕方ないのかもしれない」という意識に変わった。

## 2．EPA スタッフ受け入れの後の状況について

**●施設側の受け入れ後の費用負担**

住居については、当該施設より徒歩 10 分程度の場所に職員専用の寮があり、EPA スタッフもそこに入ってもらっている。家賃は本来約 6 万円のところ、光熱費込みで 1 万 9,000 円徴収しているが、それは EPA スタッフだから特別ということではなく、日本人スタッフと条件は同じである。

インターネット回線は EPA スタッフのために特別にひいた。フィリピンの家族とチャットで連絡を取り合っているようだが、今、顔を見ながらの電話もしたいという要望があがっている。本部と相談して準備を進めているが、そのために必要となる付属品等の費用は「自己負担で」と言っている。

実際に目に見える金銭的コストというよりも、施設職員が EPA スタッフのために割いている、目に見えないマンパワーのコストのほうが、換算できない膨大なものであると思っている。今後、ある程度、外国人スタッフ教育の OJT マニュアルのようなものが完成していけば、もっと楽になるだろうとは思うが、まだまだ試行錯誤しながらのことであるため、なかなか難しい面はある。

**●日常生活への支援など**

当該施設は山の中にあるため、車を持たない EPA スタッフにとっては、中心部へ出て行くにも不便であり、その点は可哀そうだと思っている。特に、名古屋での研修時の宿泊先が駅前のホテルだったため、夜になると真っ暗になってしまうここの環境に、最初はびっくりしたようだ。ただ、市内中心部にも当該施設の寮はあり、そちらも選べたのだが、通勤に 1 時間以上かかる場所というのは EPA スタッフにとっては論外らしく、初めから彼女たちの選択肢になかった。よって住居の場所については、仕方ないと思ってもらうよりほかない。

ただ、現状では、アフターファイブを楽しむような余裕はないようだ。1 日働いて帰ってきて、食事を作るだけでもうクタクタだと言っている。仕事だけでなく、まだここでの生活を始めて 2 ヵ月な

ので、当然のことかもしれない。

施設と周辺の主要箇所へは定期的な送迎バスが運行しているため、通勤や買い物にはそれを利用してもらっている。日常の生活必需品の買い物は、近所でほぼ足りている。最初に最寄りのスーパーの場所など案内はしたが、以降は本人たちに任せている。寮には賄いがあるわけではないので、食事は全て EPA スタッフが自炊しているようだ。

お金については、かなりシビアに気にしているという印象はある。少しでも EPA スタッフ本人のお金を持ちだす必要のある提案をすると、「それはいくらかかりますか？」、「それはちょっと高いので無理です」などと言う。実際、かなり節約をして暮らしており、給料はフィリピンへ仕送りしているようだ。

しかし、お金がないと言っているわりには、2 名のうちの一人は、暮れに里帰りをしているので、実際の状況がどの程度なのかはよくわからない。最初に、本国へ仕送りをすることは構わないが、送ることが目的となってしまって、こちらでの生活に支障を来すようでは本末転倒だという旨を言ってあるので、カツカツというわけではなく、ある程度の使えるお金は持っているのだろうとは思っている。

日本の気候、特に冬の寒さはやはり厳しいようである。ある程度は覚悟して来たようで、着る物も準備はしていたようだが、やはり「寒い、寒い」とは言っている。

**●宗教面での配慮**

EPA スタッフは 1 名がカトリック、もう 1 名がプロテスタントである。入職後、すぐにクリスマスを迎える時期になったので、クリスマスの勤務は外さなければならないかと気にしていたのだが、EPA スタッフ本人たちに尋ねると、「全く関係ない。仕事を入れてもらって構わない」とのことだったので、以来、特別な配慮はしていない。よって日曜日に勤務してもらうこともある。行けるときに近くの教会のミサに行っているようである。

**●就業後の研修について**

**〈日本語の研修〉**

当初、本部が専門の日本語教育施設を案内したのだが、そこは複数で教えるシステムをとっていたため、落ち着いて静かに勉強できる環境ではなく、EPA スタッフが難色を示した。そこで、毎日終業前の午後 4 時～5 時の 1 時間、当該施設の看護部長が EPA スタッフの日本語教育を担当することとなった。

名古屋での 6 ヵ月研修では日本語能力検定 3 級程度はできているということだったので、当初 2 級用のテキストを用意していたのだが、難しすぎて、全く歯が立たなかった。よって、まずは現実に即したところから理解を深めてもらおうと思い、その日に行った業務を振り返り、その業務の意味や背景を説明するという方法をとった。現実に即したことから言葉を覚えていけば、単なる机上の学習よりも頭に入りやすいのではと思った。まず日本語で説明し、わからなかったら英語で説明し、それでもわからなかったらタガログ語の電子辞書を用いて単語を羅列しながら説明するという感じである。日本語学習のやり方に関しては、正直、まだまだ手探りの状態である。

日本語学習の専門機関を探してはいるが、なかなか合うところが見つからない。

**〈介護技術の研修〉**

今のところはプリセプターをつけて、OJT で介護業務のやり方を学んでもらっている。プリセプターが夜勤等でいない場合には、その日のリーダーが EPA スタッフにつき、必ず二人 1 組で業務に当たっている。

今後、ある程度日本語に慣れた段階になったら、EPA スタッフ専用の介護研修を設けなければいけ

ないとは思っている。そこに彼女たちがどのくらいモチベーションを持ってついてこられるかが問題。

そのためにも日本語力の習得を何よりも急がなくてはならないと考えている。やっていることの意味をわかってもらわなければ、先に進めない。

## 3．EPA スタッフの勤務態度・勤務状況について

**●勤務態度など**

非常に真面目でよくやっている。始業時刻に遅刻したりなどということも全くない。

**●給料について**

給与の仕組みがよく理解できないらしく、給与額が実際に振り込まれる金額と違うのはどうしてか？という質問を最初に受けた。それら税金等の説明は事前の研修で何もなされていないようである。日本人スタッフも同様に引かれている項目で、日本で働く以上、義務なのだということを説明したのだが、なかなか納得しにくいようであった。

**●日本語の習熟度**

事前に本国で日本語を学んでいたという下地はない。日本に来て、全くゼロからのスタートだった。6 ヵ月の日本語研修を終えて当該施設へ来た際は、片言ではあるが、基本的なコミュニケーションはほぼ問題なくとれるという感じであった。

現在は、業務に即した日本語をその意味とともに理解してもらうことを課題としているが、なかなか難しいところである。例えば、「環境整備」という言葉は、読めるし書けるのだが、その意味としては単に「掃除」という認識でしかないようであり、それを行うことの意義、意図といったところまで把握しているかは疑問である。

**●仕事の習熟度**

最初の段階から、仕事へはすんなり慣れていったという印象がある。前職や年齢的な経験値の多さから、この仕事に対して基本的な素地はあるのだろうと思う。

まだ 2 ヵ月しか経過していないので、日本人スタッフと二人 1 組での業務が主ではあるが、介護度の軽い方のおむつ交換、入浴介助など、既に一人でも行える業務もある（その際は、もちろん、遠巻きながらも日本人スタッフの見守りの中にいる）。EPA スタッフからは「これは自分の担当だという仕事を持ちたい」という意見も出ているので、これから徐々に考えていくつもりでいる。

申し送りなどの記録をつけることはまだまだ無理である。

現在、日本人スタッフに関しては、1 ヵ月、3 ヵ月、6 ヵ月という区切りで能力の評価判定をしているが、EPA スタッフの場合は、同じ尺度で行うのは不可能である。区切るとすれば半年単位くらいが妥当だろうと考えている。

**●日本人スタッフとの関係**

日本人スタッフの間から EPA スタッフに対する不満の声といったものは、全くあがっていない。

基本的な意思の疎通ができるとはいっても、まだまだ深いコミュニケーションはできていないのが現状なのだが、お互いに身振り手振りを交えながら、なんとか積極的にコミュニケーションを図ってはいる。

また、寮が同じということで、仕事以外での接触もあるため、自然に日本人の中に馴染んで、仲良くやっているようである。

既に何回かは、仕事の後に夕食を食べに行ったり、飲みに行ったりということもしている。

**●利用者・地域との関係**

特に利用者さんから不満の声などはあがってきていない。端で見ていても、利用者さんの訴えに真剣に耳を傾け、なんとか理解しようという姿勢が感じられる。利用者さん側も積極的に彼女たちに話しかけてくれるので、非常に打ちとけた雰囲気となっている。問題は全くない。

地域との交流は、まだ入職して間もないため、特別なことは行っていない。

## 4．EPA 制度について

**●3 年後の国家試験をどうみるか**

本人たちは、資格に対する興味はあるようだが、まだ 2 ヵ月ではわからない。ただ、日本へ来る前も同じように海外で働いていたという経験があるようで､何が何でも資格を取得したいというよりは、3 年間一生懸命働き、とにかく少しでもお金を稼ぎたいという意識のほうが強いのかとも思える。

もっとも、試験については施設側の関わり次第という面もあると思うので、当該施設としては、できるだけのことをしたいとは思っている。現時点の率直な評価としては、2 名のうち歳上のＡさんのほうが、頑張ろうという意欲があるように感じられる。

ただ、何といっても問題は言葉。まず日本語の言語としての構造が外国人には難しすぎるのではないか。助詞の使い方ひとつで文章の意味が全く変わってしまうことに、今、実際に教えながら改めて難しさを実感している。

正直、今のままではハードルが高すぎると思っている。

**●制度に対する意見**

・今後も継続して外国人を日本の介護現場に本格的に受け入れようとするのであれば、もっと言語教育に対する支援を日本政府が本腰を入れて取り組まなければ、今のままでは中途半端に終わってしまうのでは、と懸念している。

・現在暮らしている国の言語が「話せない、書けない、読めない」という状態は、誤解を恐れずに言うと、言語障害者と同じである。そう考えると、労働力として受け入れた外国人の言語の問題に関しては、もっと国が力を入れてサポートしてもよいのではないかと考える。フランスの社会保障制度の考え方がまさにそうであり、日本でも今後、この制度を定着させていこうと本気で考えるなら、そこを中途半端にしたまま、受け入れる施設の人的・費用的努力に頼らなければ成り立たないというのでは、現実問題として継続は不可能である。しかし、介護労働者の恒常的人材不足という状況の中で、その報酬の底上げを行いつつ、どうバランスをとっていくか、なかなか難しい問題ではあると思っている。

・社会保障という観点から考えると、EPA スタッフ本人たちのためにも、最初は言語学習の支援者のような人を国が派遣すべきなのではないか、とも思う。もしくは、どこか外部に専門の教育機関をつくり、言語能力がある一定レベルに達するまではそこに通ってもらうようにするのでもよい。

・雇用保険、源泉徴収、厚生年金などが EPA スタッフの給与からも差し引かれることについての理屈はどうなっているのかという疑問がある。そして、その理屈、仕組みをきちんと EPA スタッフ側に伝えていないことも問題である。「受け取る金額が額面と違う。話が違う」という不満の声が EPA スタッフからあがっているという話は、他の施設からも聞いている。

# [EPA スタッフへのヒアリング]

## １．EPA 応募から来日にあたって

**●日本へ来る前は、何をしていたか？**

・イスラエルで介護の仕事をしていた。

・父親の介護をしていた。

**●ご主人の職業は？**

・鉄道の整備士をしている。

・船員をしている。

**●EPA 制度を何で知ったか**

・テレビのニュースで「日本で介護の仕事を募集している」ということを知った。

・新聞にも広告が出ていた。

**●応募した理由**

・子どもが 4 人いるので、彼らの教育費を稼がなければならない。日本の給料はフィリピンよりもよいと聞いていたので、応募した。

**●来日にあたり、かかった費用**

・パスポートと健康診断にかかった費用のみだった。

**●事前に日本語の勉強をしていたか**

・フィリピンでは、全く日本語の勉強はしていない。

## ２．就業後の仕事・生活について

**●日本での生活について**

・日本は好きだ。

・来た当初は、やはり寂しく、ホームシックになった。

・寒いのは大丈夫である。我慢できる。

・ここでの生活で困ることは特にない。

・日本での生活は楽しいが、言葉がうまく話せないのがつらい。

・バスや電車に乗るときは、不安なので、周りの人に聞くようにしている。

・日本の食べ物はおいしい。

・日本は物価が高いと思う。

・週に 1 度まとめて買い出しに行き、食事は自分たちで作っている。

・本当はもっと市の中心の賑やかな場所に住みたかった。

・ここは山の中で寂しいが、最近は慣れてきた。

・楽しみは、インターネットで家族とチャットをすること。もし、インターネットが使えなかったら、とても困る。

・パソコンは日本で安いものを探して買った。

**●日本語について**

・特に漢字が難しい。

・日本語は難しいが勉強は楽しい。興味はある。

・もっと日本語の授業を増やしてほしい。休日でも構わない。

・仕事で困るのは言葉の問題だけである。

・フィリピンで日本語を学んでおけばよかったと思う。

**●日本人スタッフとの関係**

・コミュニケーションをとるのが難しい。

・皆、とても親切で、やさしい。

**●利用者との関係**

・利用者さんとの関わりは楽しい。

・大阪弁はおもしろい。

**●給料はフィリピンと比べて、どうか**

・給料は満足している。

**●給料の使い道**

・4 人の子どもがいるので、給料の 70%くらいをフィリピンに送っている。

・自分のために貯金している。

## ３．３年後の介護福祉士試験について

**●自信はあるか**

・難しいと思う。自信はない。

・内容よりも言葉の問題で、難しいと思う。

・介護福祉士の資格はほしい。

・3 年後ではなく、もっと期間が延びればいいと思う。

**●試験が英語で行われたら、どうか**

・英語で受けてもよいのなら、自信はある。たぶん大丈夫だと思う。

**●試験問題がひらがななら、どうか**

・ひらがななら、読むことはできるが、意味がわからなければ同じ。

**●もしも試験に合格したら、その後は？**

・日本で働き続けたい。家族を呼ぶとお金がかかるので、時々自分がフィリピンへ帰ればよい。

## ■個別ヒアリング結果⑥

| | |
|---|---|
| **ヒアリング先<br>施設所在地** | 東京都 |
| **受け入れ方法（人数）** | EPA(1 人) |
| **受け入れ時期** | 2009 年 1 月より |
| **受け入れ者概要** | Aさん(23 歳) 女性 独身 インドネシア出身<br>看護師資格あり。実務経験はなし |
| **受け入れ者の給与** | 1ヵ月 210,000 円 |

# ［事業所側へのヒアリング］

## １．EPA による外国人スタッフを受け入れるにあたって

**●受け入れた理由**

当該施設の施設長が、かつて 2 年間ほど ODA でのインドネシアのダム工事に医師として関わったことがあるという経緯があり、インドネシアについての知識や理解があった。

また、施設長の大学の医師仲間にもインドネシア人の先生がおり、彼から事前に EPA 制度についてのインドネシア側の背景等も聞いていたので、実際に第一陣の受け入れが始まった際、ぜひ当該施設にもインドネシア人介護福祉士候補生を受け入れてみよう、という運びとなった。

現時点では特に人材が不足しているというわけではない。

第二陣では無事マッチングが決まり 2 名の候補者を受け入れる予定になっていたのだが、そのうちの１名が研修期間中の４ヵ月目に行方不明になってしまい（実はインドネシアの実家に戻っていたことが後で判明）結果、受け入れ中止となった。

**●受け入れの際の状況**

とにかく施設側にもらえる情報が少なかった。

マッチングでは施設側の希望が出せるわけでもなく、あくまでも受け身の立場。向こうが当該施設を希望してくれて初めてこちらに選ぶ権利が生まれる、というものだった。幸い第二陣では 1 回目のマッチングで 20 名の希望者とヒットしたので、その中から 2 名に絞って希望を出した。

しかし、その 2 名にしても単に書類上の条件が合致したというだけで、履歴書もない、顔も名前も年齢も知らないという状況でのやりとりだったため、国際厚生事業団より連絡を受けて、次の連絡があるまで間が空いたりすると、途中で「本当に大丈夫なのだろうか」と不安になるほどであった。

**●受け入れ時の手続き**

手続きに際して問題となったのは、当該施設が受け入れた EPA スタッフ（以下、Ａさん）の研修

場所が関西だったため、そう簡単に行き来できる距離ではなかったこと。研修場所から近い同じ関西の受け入れ施設では、週に何度も面会に行っているところもあったようだが、東京ではそうはいかず、結局、それでもなんとか都合をつけて合計2回、関西まで面会に行った。

その他、書類の手続きでは、例えば外国人登録をどこでどのようにすればよいのかなど、前例のない初めてのことでもあり、少し戸惑った。

また、実際に受け入れが決まると、当然、雇用形態、給与や待遇などの諸条件についてAさん本人と話をしなければならないわけであるが、まだ日本語でのコミュニケーションが十分とはいえない段階で、Aさんにわかるように説明するのは非常に難しかった。

国際厚生事業団側も、今でこそ何度かの経験を経て改善されている部分もあるようだが、当時はまだまだ手探りという状況であり、手続きに関しては困惑することが多かったように思う。今日書類が届き、開けてみると明日が提出の締め切りだったということもあったほどである。とにかく時間的余裕がなかった。

**●受け入れの際の費用負担**

インドネシアからの受け入れの際は一人につき約 60 万円だった初期費用の金額が、後発のフィリピンになると下がっている。それはどういう根拠でそうなるのか、そもそもあの金額は何を基準に決めているのか、と思う。

受け入れに際しての費用は、初期費用以外にも関西へ施設側の担当者が面会に行った費用、Aさんの新生活への準備費用なども含めると、さらにかかっていることになる。

ただ、そのような費用がかかることは最初から想定していたことなので、必要経費だと思っている。

## 2．EPA スタッフ受け入れの後の状況について

**●施設側の月々の費用負担**

日本人スタッフを雇用する場合と比べると、住居費等諸々の手当を付けているため、年間で約1割5分増しの計算になる。

**●施設側の月々の費用負担**

Aさんの住居としては、施設から自転車で約 10 分ほどの場所に、家具付きの賃貸アパートを施設が借り上げ、Aさんに貸している。家賃はAさんと折半（正確には、月6万8,000円のところを施設が3万8,000円、Aさんが3万円）。その他月々かかる光熱費等はAさん本人の負担である。

**●日常生活への支援など（宗教面での配慮を含む）**

当該施設では給食がないので、日本人スタッフは皆、お弁当など自分で用意しているのだが、Aさんについては施設が無料で昼食を提供している。ただし、本人の食べられないものがあるときなどは、Aさん本人が自分で用意することもある。朝食・夕食はほとんど自炊しているようだ。

Aさんの通勤のための自転車は施設で用意した。当然、傷害保険（EPA 専用の期間限定の保険）には入っている。

宗教面での配慮は、Aさんはイスラム教徒ではなくカトリックなので、特に何もしていない。近くの教会の日曜ミサへは時々行っているようである。

その他、慣れるまでが大変だったのは、ゴミの分別である。インドネシアに比べて日本はゴミの分類の仕方や出す曜日などの決まりが細かすぎるため、最初はかなり戸惑ったようである。教えるのも一苦労だった。

当該施設以外にも東京都内の施設で働いている EPA でのインドネシア介護福祉士候補生が数名（5名ほどと聞いている）おり、その中の一人とＡさんは特に仲がいいらしく、時々、休日に行き来をして会っているようだ。

**●就業後の研修について**

**〈日本語の研修〉**

Ａさんに対する日本語教育は、当該施設の施設長の妻が、かつて帰国子女のお孫さんに日本語を教えていた経験を活かし、熱心に取り組んでいる。週に 2 回、火曜日と金曜日の午後 1 時～3 時半ごろ（就業時間内）まで時間をとり、奥様の手作りのテキストを用いて教えている。

それとは別に、毎日終業前の午後 4 時～5 時は、自己学習の時間にあててもらっている。自己学習の内容としては、最初の半年間は、施設の看護部長その他の日本人スタッフと一緒に、その日一日Ａさんが行った業務を振り返り、「研修日誌」として日本語で記録してもらうということを行っていた（※別紙参照）。特に最初の頃は、業務の記録以外にも、その日新たに覚えた日本語をその意味と共に書き出してもらい、理解をより確実なものにしてもらう工夫をした。

業務に慣れてきた昨年秋以降は、「研修日誌」はやめて、日本語ドリルを用いた学習にシフトし、さらに上のレベルを目指した日本語教育を行っている。

とにかく日本語力をアップさせることを最優先事項と考えているので、現在、Ａさんの勤務時間には早番と遅番があるのだが（夜勤はまだない）、早番の日には朝の時間も日本語学習にあてている。

さらに、最近では施設長自ら週に一度、彼女の日本語教育のために時間を割くなどして、全面的に日本語力向上のためのバックアップ態勢を整えている。

もともと人員不足でＡさんを採用したわけではなく、先行事例としてなんとかＡさんに資格を取らせたいとの思いで、この受け入れを決めた。1、2 年間で仕事もしつつなおかつ勉強も…などと都合のよいことは、できるわけがないと思っている。まずは日本語の勉強が先決である。

今は日本語能力検定 2 級に合格することを直近の目標に置き、日本語教育を今後さらに強化していきたいと思う。昨年暮れに受けた 3 級の試験は、かなり高得点の結果が返ってきているので、今年はなんとか 2 級に合格してもらいたい。

今になって思うと、当初 2 名受け入れの予定が 1 名になってしまったことは、本人のメンタル面での孤独さ等はあるかもしれないが、日本語教育という面から見ると、Ａさんのレベルに合わせ集中的に行えるという点で、結果的にはよかったと思っている。もし予定通り 2 名来ていたら、ここまでのことはできなかっただろう。

また、施設側の人間がここまで個人的にサポートしているという背景には、当該施設の周辺に外国人に日本語を教える専門機関が皆無だったこともある。任せられる外的機関がない以上、施設自らやるしかない、というのがそもそもの出発点であった。

ただ、当該施設ではたまたま施設長の奥様のような熱心な人がいて、このようなやり方ができ、なおかつ本人のやる気ともうまくかみ合ったわけであるが、これをこの先も続けられるかというと、正直、無理である。よって、EPA での外国人スタッフを今後も継続して受け入れていくつもりは、今のところない。

**〈介護技術の研修〉**

Ａさんはインドネシアの看護師資格は持っているが、実務経験はない。よって、まず日本における「介護職」とはどういう位置づけなのか、「介護老人保健施設」とはどういうものなのかという概念を理解してもらう必要があった。しかし、それを言葉で説明することはまだできないので、介護主任のＡさんに付いて実際に現場を見、体感してもらうことで理解を深めてもらうことにした。

具体的な介護技術という点では、理学療法士が「移乗動作」などをマンツーマンで教えたりすることはあったが、基本的には0JT で学んでもらっている。

## 3．EPA スタッフの勤務態度・勤務状況について

**●日本語の習熟度**

関西の研修センターで面会をした際には、まだ通訳を通してのコミュニケーションだった。その後、当該施設に入職してきたときは、挨拶や基本的なコミュニケーション、自己紹介もきちんと日本語でできていたので、6 ヵ月の基礎研修でかなりのところまで習得してきたという印象は受けた。実際、Ａさんは関西の研修センターの中でも1位、2位くらいの優秀さだったと聞いている。

現在、入職してちょうど1年経ったところだが、当初のことを思うと、日本語能力は目覚ましく向上していると思う。今では日々の業務記録（Ａさん本人がやったことについてのみ）も、きちんと漢字を使った日本語で記入しているほどである。

**●仕事の習熟度**

入職後 3 ヵ月まではマンツーマンでつきっきりで教えたが、4 ヵ月目あたりから、徐々にできることは一人でやってもらい、遠くから見守るという感じにしていき、現在では、任された範囲内の基本的な業務はほぼ一人で行っている。

実際、Ａさんは仕事の飲み込みが大変早いので、アシスタント的役割とはいえ、とても助かっている。しっかりと戦力になっていると思う。

**●日本人スタッフとの関係**

最初に心配したのは、やはり彼女の待遇を日本人スタッフがどう思うかという点であった。というのも、この EPA 制度で規定する条件は「日本人スタッフと同等の給与水準で雇用する」ということであるため、その点で、日本人スタッフの中から何らかのマイナス感情が生まれてしまうのではと懸念した。しかし、実際にはその心配は全くの杞憂であった。

最初は、どう接したらよいのか、Ａさんがどこまで日本語を理解できているのかがわからなかったせいか、少し遠巻きに遠慮がちに接するという雰囲気もあったが、今では、ほとんど溶け込んでおり、日本人スタッフもＡさんを特別視することなく、ごく普通に、普通の同僚として接している。

業務においても、Ａさんにやってもらうことというのはきちんと線引きがされており、皆もそれ以上に過度の要求をしないので、変な軋轢が生じるということもない。

**●利用者・地域の人との関係**

「インドネシアから日本へ介護士が来る」ということは、当初、話題になりマスコミにもよく取り上げられていた。その中で、ちょうどテレビでＡさんが取材を受けていた映像があったので、それを録画し、事前に利用者さんたちへは見せていた。また、ポスターなども作り、「今度、インドネシアからこんな人が来ますよ」という告知をしていた。そのせいか、利用者さんは最初から非常に好意的に受け入れてくれたようである。

Ａさんの担当するフロアには28名の利用者さんがいるのだが、いきなり28名と接するのは大変だろうということで、最初は、比較的コミュニケーションのとりやすい利用者さん4名との限られたコミュニケーションからスタートした。

Ａさんは記憶力がよいため、すぐに利用者さんの名前も覚えてしまった。Ａさんからも最初から積極的に利用者さんへ話しかけており、また、Ａさんは性格的にもとても優しく素敵な女性なので、す

ぐに人気者になった。Ａさんが休んだ日には、「なんで今日はＡさんがいないの？」などと聞かれることもある。

脳梗塞の後遺症で発語しづらい利用者さんや認知症の方、方言のある方などとのコミュニケーションにはやはり苦労しているようであるが、それ以外のことで特に問題となることはない。

## ４．EPA 制度について

### ●3 年後の国家試験をどうみるか

正直なところ、まだわからない。時々、試験問題をＡさんと一緒に解いてみたりすることがあるが、日本人でも迷ってしまう問題がある。それらをカンで答えて「運がよければ正解」というのではなく、きちんと問題の意図を理解して答えられるようになるには、相当高いハードルがあるとは感じている。

しかし最初から資格を取ってもらうことを目的として受け入れたわけであるから、当然、試験に合格することは現実的な射程距離として捉えている。ただ、今から焦って詰め込みすぎてもいけないと思い、まずは日本語能力検定２級合格を目標としている。それに受かったら、本格的に介護福祉士試験に特化した勉強に切り替えていこうというつもりでいる。

### ●制度に対する意見

・今後受け入れることになる人たちについては、先行組のケースから学習し、来日前にある程度のところまで日本語の研修を受けさせるということをしているが、Ａさんが来た頃には、そのような準備がまだ整っていないときだったため、大変不利である。よって、わずか３年で試験に落ちたら終わりというのではなく、もっと延長してもよいという選択を設けてもよいのではないかと思う。

・今後も継続して受け入れるのであれば、受け入れる地域を絞る必要があるのではと思っている。例えば、スタッフの語学教育を頼める外的サポートもない、インターネットもつながらないような地域では、現実問題として受け入れたくでも不可能なのではないか。暖かい国で生まれ育った人たちを、雪深い山奥に閉じ込めるというのも酷な話だと思う。

# [EPA スタッフへのヒアリング]

## １．EPA 応募から来日にあたって

**●応募した理由**

・日本に行きたい、日本で働きたいと思った。

・日本でのお給料がインドネシアよりも多いというのも理由の一つだった。

**●来日にあたり、かかった費用**

・パスポート取得やその他の手続きにかかったのは、日本円で合計 2 万円くらい。

**●事前に日本語の勉強をしていたか**

・日本に来る前に 2 週間ほど独学で日本語を勉強した。

**●事前に得ていた情報については十分だったか**

・ほとんど詳しいことは知らなかった。

・日本という国についても実はあまり知らなかった。忍者がいると思っていた。着物を着ている人ももっとたくさんいると思っていた。

## ２．就業後の仕事・生活について

**●EPA 制度を何で知ったか**

・テレビのコマーシャルで、日本でお年寄りのお世話をする仕事を募集していることを知った。

・募集のことをテレビで知ってから締め切りまでに、あまり時間がなかった。

・友人の中には、希望したけれども行けなかった人もいる。

**●日本での生活について**

・日本の冬は 2 度目だが、まだ慣れない。寒い。

・日本に来た当初は、やはり寂しかったが、今ではすっかりこちらの生活に慣れている。

・もしインターネットができなかったら、困っていたと思う。インターネットがつながっていれば、インドネシアの家族や友人ともスカイプで気軽に話をすることができる。

・パソコンは日本に来てから自分で買った。

・欲しい物は今は特にない。必要なものはだいたい揃っている。

・休日は、同じ EPA の仲間で都内に住んでいる友人と会ったり、家族とスカイプで話をしたり、日本語の勉強をしたりしている。

**●仕事について**

・日本語の勉強をしながらなので、とても大変である。

**●日本語について**

・一番苦労しているのは、漢字の読み書き。

**●日本人スタッフや利用者との関係**

・とても良好である。皆、とても親切で、仲良くやっている。

**●給料とその使い道**

・日本で今もらっているお給料は、インドネシアの看護師の給料と比べると、だいたい 7～8 倍く

らい。

・毎月、給料から約 10 万円（半分以上）をインドネシアの実家へ送っている。実家には両親と妹、弟がいる。

## ３．３年後の介護福祉士試験について

**●自信はあるか**

・絶対に合格したい。

・まだまだわからない漢字がたくさんあるので、勉強しなければならない。

**●試験が英語で受けられたら？**

・英語はあまり得意ではないので、英語で受けられたとしても、難しさは変わらないと思う。

**●試験問題の漢字にふりがながふってあったとしたら、どうか**

・それだけでも、ずいぶん楽になると思う。ふりがなはふってほしい。

**●試験に受かったら、どうしたいか**

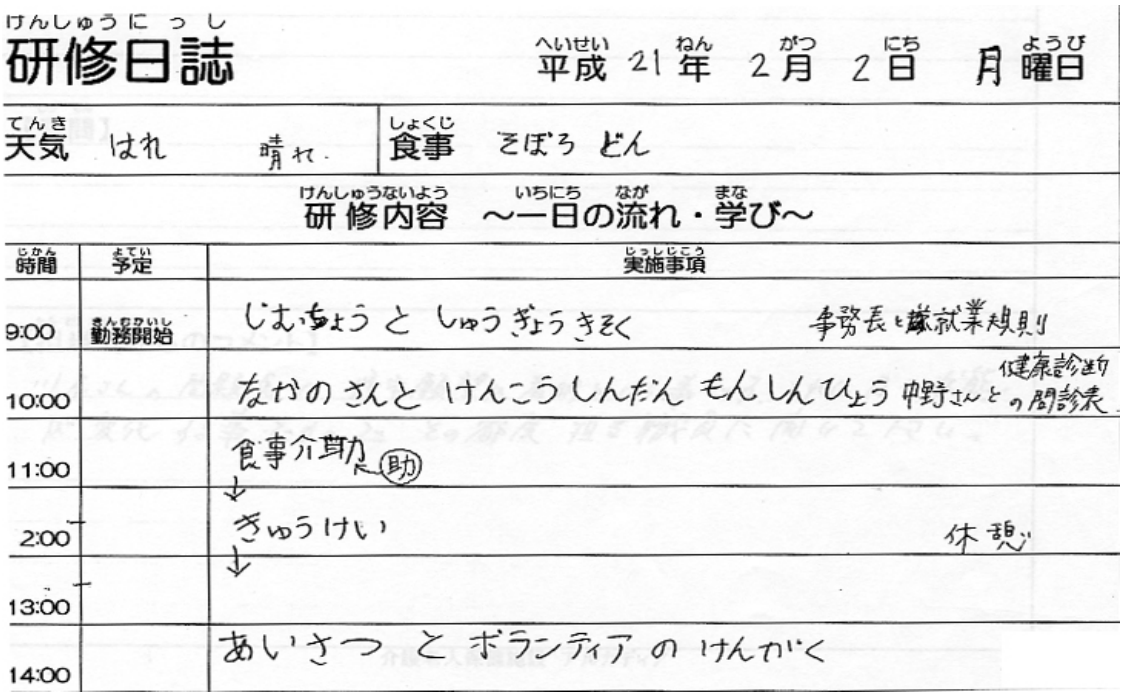
・試験に合格したら、その後 3～5 年間くらいは日本で働きたいと思っている。

**別　紙**

※〈参考〉

以下は、EPA スタッフ A さんの研修日誌の一部。入職当初（上）とその 6 ヵ月後（下）を比較すると、日本語力は明らかに、半年後のほうが上達していることがわかる。

**◆入職当初**



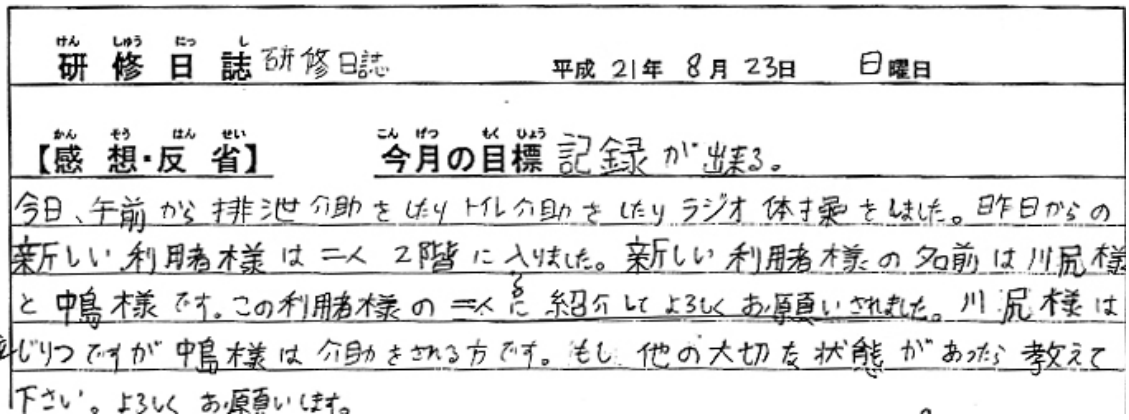
研修日誌　　平成 21 年 2 月 2 日　月曜日

| 天気 はれ　晴れ | 食事 そぼろ どん |
|---|---|

研修内容　～一日の流れ・学び～

| 時間 | 予定 | 実施事項 |
|---|---|---|
| 9:00 | 勤務開始 | じむちょうと しゅうぎょうきそく　事務長と就業規則 |
| 10:00 | | なかのさんと けんこうしんだん もんしんひょう 中野さんと 健康診断の問診表 |
| 11:00 | | 食事介助（助） |
| 2:00 | | きゅうけい　休憩 |
| 13:00 | | |
| 14:00 | | あいさつ と ボランティア の けんがく |

**◆半年後**



研修日誌 研修日誌　　平成 21 年 8 月 23 日　日曜日

【感想・反省】　今月の目標 記録が出来る。

今日、午前から排泄介助をしたりトイレ介助をしたりラジオ体操をしました。昨日からの新しい利用者様は二人 2 階に入りました。新しい利用者様の名前は川尻様と鴨様です。この利用者様の二人を紹介してよろしくお願いされました。川尻様は自立ですが鴨様は介助をされる方です。もし他の大切な状態があったら教えて下さい。よろしくお願いします。

## ■個別ヒアリング結果⑦

| | |
|---|---|
| **ヒアリング先<br>施設所在地** | 秋田県 |
| **受け入れ方法（人数）** | EPA(2 人) |
| **受け入れ時期** | 2009 年 1 月より |
| **受け入れ者概要** | Aさん(26 歳) 男性 独身 インドネシア出身<br>看護大学･専門大学院卒業 資格･経験はなし |
| | Bさん(26 歳) 女性 独身 インドネシア出身<br>看護大学･専門大学院卒業 資格･経験はなし |
| **受け入れ者の給与** | 1ヵ月 約 190,000 円 |

**※EPA スタッフへのヒアリングは、上記施設に付設する病院に、同じく EPA で 2010 年 1 月中旬に就業したばかりの看護師候補生 3 名も同席のもと行われた。**

**3 名の概要は以下の通り。**

| | |
|---|---|
| **受け入れ者概要** | Cさん(27 歳) 女性 独身 インドネシア出身 看護師資格･経験あり |
| | Dさん(23 歳) 女性 独身 インドネシア出身 看護師資格･経験あり |
| | Eさん(23 歳) 女性 独身 インドネシア出身 看護師資格･経験あり |

# [事業所側へのヒアリング]

### 1．EPA による外国人スタッフを受け入れるにあたって

**●受け入れた理由**

当該施設には、海外留学経験者や日本語講師の経験のある職員などが勤務しており、異文化に対し違和感なく受け入れることが可能であったため、社会貢献、ボランティアという意識で受け入れを決めた。

受け入れの責任者が、米国留学中にインドネシア人と親交があったため、イスラム教徒の考え方や習慣についてはよく理解している。そのせいもあり、フィリピン人ではなくインドネシア人を受け入れようと思った。もっとも、フィリピン人の受け入れの際にも希望は出したのだが、条件が合わなかったので見送った。条件が合わなかった理由としては、フィリピンの場合は希望者の年齢層が押し並べて高かったこと、なおかつ、それらの人たちの看護・介護分野での経験や資格が、こちら側の期待するものとは乖離していたため、受け入れても無理なのではと懸念したことなどがある。

現在、当該施設では人材が不足しているわけではなく、今のままで十分に運営できている状況では

あるが、高齢社会を迎え、やがていつかは介護従事者が不足し、他国の人に手伝ってもらう日が来るのは必至である。今からその時に向けた芽を育てていけば、いつか直接ではないにせよ、この努力が返ってくるのではないかとの思いもあった。

ただ、EPA で受け入れたスタッフが即戦力になるとは、最初から全く期待していなかった。よって、EPA インドネシア人介護職従事者受け入れ第二陣までも続けて受け入れるつもりはなかったのだが、県内で他に受け入れる施設がないということで、国際厚生事業団からメールでの再度の依頼により、仕方なく第二陣も受け入れたという次第である。

**●受け入れの際の状況**

第一陣、第二陣と 2 回のインドネシア人の受け入れを経験し、その受け入れ時の状況を比較してみると、第一陣に関しては、事前にもらえる情報は圧倒的に少なかったと記憶している。候補者の写真や履歴書等の情報もなく、よって、施設側からはただ受け入れるという希望のみを出し、単に場所の条件が合致した人を紹介され受け入れたという経緯であった。

説明会開催の案内なども、開催日のほんの数日前に送られてくるなど、非常に慌ただしく、時間的余裕のないものであった。説明会はたまたま時間の都合がついたため、急な案内にもかかわらず出席できたが、もしも当日こちら側に予定が入っていたとしたら、どうなっていたのだろうと思う。

第二陣に関しては、受け入れる施設側がインドネシアへ直接行ってもよいとのことだったため、現地へ赴き、「英語が話せる人」という条件で面接をして決めた。

**●受け入れ時の手続き**

通常の常務外の作業であるから、当然、余分な業務となるわけであり、大変といえば大変であるが、もしも書類に何らかの不備があれば指摘され、その都度、修正をすれば済む話なので、煩雑ではあるものの難しいわけではない。実際、それほど負担だったという記憶はない。

**●受け入れの際の費用負担**

一人につき 50 万円強ほど負担をした。その他、細かい費用を入れれば、もっとかかっていると思う。それらは日本人スタッフを雇い入れる際には発生しない費用であるから、負担といえば負担であるが、そもそも社会貢献という意識でやっている。

## ２．EPA スタッフ受け入れの後の状況について

**●EPA スタッフへの給与**

国際厚生事業団より、「日本人スタッフと同じ給与体系で査定する」との決まりがあったため、学歴等を鑑みて同じ判断基準で給与額を決定した。しかし、その金額については、正直、頭を痛めているところである。

というのも、学歴上彼らは大学院卒であるため、専門学校を出て就業した日本人スタッフよりも基本評価が高く、それらの日本人スタッフよりも高い金額を支払わなくてはならないことになる(事実、専門学校卒の日本人スタッフよりも高い給与を支給している)。それなのに、1 年半経った今もまだ新人の行う仕事の半分もできていない状況で、なおかつ人員配置基準上の評価もされていない。これはちょっと問題ではないかと思い、悩んでいる。

EPA スタッフに支払っている給与額が、もしも同僚の日本人スタッフの知るところとなったら、いろいろと不満の声が出るのは必至であろうと想像する。今後、何らかの変更案を考えなければと思っているところである。

実際、第一陣の経験を踏まえて、第二陣として採用した病院の看護師候補生に関しては最初から、日本人を採用する際と同じ基準ではあるが、資格・経験を考慮した時給換算に変更している。

余談であるが、インドネシアにある日系企業では、一般職員の月収が約１万円だと聞いている。しかもそれはよいほうで、5,000 円という人も珍しくないようだ。それを考えると、日本で今支給している月収は破格なのだと感じる。

**●施設側の月々の費用負担**

EPA スタッフへは住居費を補助している。本来なら月 55,000 円のワンルームを、月 5,000 円から上限 20,000 円までの賃料で貸している（人によって金額が異なるのは、家具や電化製品がもともと付いていたか、何もないところに新たに揃えたか、などによる差である）。

住居に関しては、もともと、通勤が不便な日本人スタッフのために施設が一棟まるごと借り上げ、寮として格安の家賃で提供していたもの。たまたま空き部屋があったので、そこに住んでもらうことにしたという経緯である。通常、日本人スタッフへは 55,000 円で貸しているわけであり、それに比べるとかなり優遇していることになる。

また、最初の給料が出るまでの１ヵ月間は、昼食を無料で提供した。

**●日常生活への支援（宗教面での配慮など含む）**

イスラム教徒であるから、施設内の一室をお祈りの場所として決めてはある。ただ、第一陣のときは、物珍しさもあったのか、テレビ・新聞等マスコミからも、宗教面での施設側の配慮のことばかり質問されたものであるが、あまりこちらが配慮しすぎるのもおかしいのではないかと考えている。

実際、1 日 5 回のお祈りにしても、厳密に時間を決めて必ずやらなければならないというわけではなく、海外に住んでいる場合などは、ある程度フレキシブルにしてもよいようだ（朝と夜に何回分かまとめてするなど）。施設から歩いてすぐの場所に住居があるので、お祈りは休み時間に各自家に帰ってしているらしく、あまり施設内ではやっていない。

いくら文化や習慣の違う外国人スタッフを迎えたからといっても、それは施設側の事情であり、利用者さんはそれまでと何ら変わらぬサービスを受ける権利があると考えている。あくまでも利用者さんが第一に優先されるべきである。例えば、インドネシアからの EPA 女性スタッフがジルバブ（頭に着用するベール）を被ることで、利用者さんに奇異に映ったり、不安を与えたりするのはよくないと思う。

食事に関しては 3 食自炊、もしくは近くの店で食べるなどしているようだ。スーパー等も近くにあるので、日常の買い物にも不便はない。

なお、昼食を提供していた最初の 1 ヵ月間は、メニューに豚肉を出さないなどの配慮はしていた。

**●就業後の研修について**

**〈日本語の研修〉**

朝の始業前（午前 7 時半～8 時半）の 1 時間と夕方の就業前（午後 16 時～17 時半）の 1 時間半は、日本語の勉強にあてている。

ともかく最低限、日本語能力検定 3 級程度の日本語力を身につけてもらわないことには、仕事ができないと考えているため、それとは別に週に 2 回、就業時間内に、市が実施している日本語教室へ通ってもらっている。

また、第一陣の EPA スタッフの日本語習得の遅さから、施設側も対応を反省し、今年から市内の大学に依頼して、国家試験に受かることに特化した専門の日本語教育を任せる予定になっている。教授たちはボランティアで引き受けてくれるようだが、それをサポートするスタッフ等へは当然、費用が発生する。時間給で支払うという承諾を得ているが、その費用は最終的に一人 10 万～20 万円はか

かるだろうと計算している。

大学側としても、外国人 EPA スタッフに国家試験を取得させるまでのプロセスのノウハウを蓄積することは、一つの研究事例として今後のために意義のあることだと考えているようだ。

施設では、実務上必要となる敬語や丁寧語等に焦点をあてた日本語教育をしていこうという方向性でいる。

**〈介護技術の研修〉**

就業して 1 年が経つが、言葉でのコミュニケーションがまだまだの状態であるため、介護技術を学んでもらうという段階にまでいっていない。

日本人スタッフに受けさせているものと同じ研修を EPA スタッフに受けてもらうのは、まずは日本語検定 2 級を取得し、相応の日本語理解力がついてからと思っている。言葉が理解できていない時に技術研修を受けても、訳がわからないので時間の無駄である。

## 3．EPA スタッフの勤務態度・勤務状況について

**●日本語の習熟度**

第一弾の介護士候補生は、研修期間の 3 ヵ月目に面会に行った際、まだ全くコミュニケーションがとれず、インドネシア語の通訳を介して挨拶をした。その後、3 ヵ月経って就業した際も、かろうじて意思の疎通ができる程度であった。勤務表を渡しても、中の言葉はともかく、「勤務表」という言葉自体がわからず、理解してもらうのに苦労した。

先日、国際厚生事業団から日本語テストが届いたので、早速新しく入った看護師候補生も入れた EPA スタッフ 5 人全員に実施したのだが、採点をしてみたら、2 週間前に来たばかりの病院の看護師候補生の 3 人のほうが、1 年先に来ていた当該施設の二人よりも点数がよいという結果であった。

5 人とも本国で事前に勉強していたわけではなく、日本へ来てから 6 ヵ月の日本語研修を受けただけという点では条件は同じである。よって、語学力というのは、滞在期間の長さではなく、本人の語学センス、モチベーションの高さによるのだということを実感した。正直、こうも差が出るものかと驚いている。

あるいは、それは、彼らに対して半年間の日本語研修を行った機関の教育方法の差によるのかもしれない。第一陣と第二陣では日本語教育を請け負った機関が違うのではないか。第二陣を教育したのは民間の会社だと聞いているが、指導方法もさることながら、1 日の授業時間も第二陣のほうが長かったようだ。本人の能力にもよるが、そういった教育方法の差もかなり影響しているのではと感じている。

また、そもそもインドネシア語には過去形の概念がないなど、日本語と言語構造が全く違うことも大きな要因である。語彙も少なく、例えば「○○に行きたい」という表現を、インドネシア語では「○○が欲しい」と言う。したがって、日本語の知識が全くゼロで、しかも英語という第二言語も知らないインドネシア人が、数ヵ月で理解できるようになるのは、相当難しいと思う。

予想はしていたことであるから、今の状況を悲観しているわけではないが、当該施設の EPA スタッフＡさん、Ｂさんは、共に英語もわからないので、お互いの共通の言語を持たないという点が非常に不便である。いまだに簡単な日常会話すら成立しないことも多々あるのが現状。

その経験を踏まえて、第二陣として病院のほうに採用した看護師候補生 3 人は、英語が話せる人を採用した。英語ができれば意思の疎通は図れるので、かなり楽である。

**●仕事の習熟度**

一年経った今でも、まだほとんど戦力になっていないのが実状。

EPA スタッフ一人に対し、日本人スタッフ一人が付きっきりで教えながら業務を行わなければならないため、二人で一人分の働きもできなくなっている。日本人スタッフのみで行うと 5 分で終わる作業が、EPA スタッフが加わることで倍の時間がかかってしまう。

一度、プリセプターとして付いていた日本人スタッフが、急な呼び出しで、EPA スタッフを残し少しの間その場を離れたことがあった。日本人スタッフは「待っていて」と言ったにもかかわらず、EPA スタッフはその言葉がわからず勝手に利用者さんを移乗しようとしてしまい、日本人スタッフが戻ってきた時には EPA スタッフと利用者さんが二人して床に倒れていた、という事故も実際に起こっている。

当初、外国人スタッフを受け入れることが、ここまで大変だとは予測していなかった。もともと期待はしていなかったものの、負担に感じるほどになるとは思わなかった。正直なところ、現在、EPA スタッフはほとんど機能していない。単に日本人スタッフの仕事が増えただけという状態である。

EPA スタッフたちの態度を見ていても、自分から積極的に学んでいこうという姿勢が感じられない。日本人スタッフが動いているのをポケットに手を入れて見ていることもあるくらいである。

昨年 11 月より夜勤もしているが、通常二人のところに補助的についているだけという現状である。

**●日本人スタッフとの関係**

とにかく言葉が通じないので、コミュニケーション面で、かなり苦労しているようだ。本人たちの性格によるのかもしれないが、EPA スタッフ同士で固まってしまう傾向があり、積極的に日本人スタッフとコミュニケーションをとろうとしてこない。

ただし、EPA スタッフ側に尋ねると「コミュニケーションはとれている」と答えるので、そのあたりにかなりのギャップがある。

よい意味でも悪い意味でも、日本人スタッフへの刺激にはなっているかもしれないが、そろそろ日本人スタッフの間で不満の声があがってくるかもしれないと感じている。

**●利用者・地域の人との関係**

前述した実際のヒヤリハット事例などもあり、危なっかしいので、EPA スタッフと利用者さんを二人きりにする機会はつくらないよう気を付けている。

就業当初、テレビや新聞でも取り上げられたので、利用者さんも地域の人たちも、EPA スタッフに対し興味は持ってくれている様子である。田舎だということもあり、単純に外国人が珍しいという面もある。今のところ、まだ「言葉が通じないけれど、外国人だから仕方ない」という感じで受けとめてもらっているようだ。

ただし、それが許されるのも最初の 1 年間ではないか。2 年目からも同じ状態では、そのうちいろいろと厳しい意見も出てくるのでは、と思っている。

## 4．EPA 制度について

**●3 年後の国家試験をどうみるか**

今のままでは、3 年後の国家試験には絶対に合格しないだろう。第一陣の二人に関しては、日本語能力検定 3 級の試験さえ無理なのではないか。

本人たちの仕事や日本語学習に対する姿勢を見ていると、もともと受かる気がないのでは、と思え

る。口では「受かりたい」と言っているのだが、全く勉強していない。

しかし、第二陣の看護師候補生に関しては、もしかしたら受かるかもしれない、という気はする。何よりも本人たちに熱意が感じられるので、こちらとしても何とかして受からせてあげたいと思う。

**●制度に対する意見**

・社会貢献、ボランティアの精神で EPA スタッフを受け入れたと言ったのは、やる気のある人をサポートしたいと思ったからであって、単なる「出稼ぎ」の感覚で来ている人の面倒がみたかったわけではない。よって、1 年経っても日本語能力検定 3 級も取れないような人物に関しては、3 年待たずとも施設側の判断で解雇してよいというシステムにしてほしいと考えている。このことは、国際厚生事業団にも伝えた。

・日本がこの先、不足する介護の担い手を本気で外国人に手伝ってもらおうと考えているのなら、なによりも先に言語の障害をクリアしなければ始まらないと思っている。まず日本語能力検定 1 級を取るくらいまで日本語の教育を徹底的に行い、その後、1 年ほど実地研修を受けてもらう。そうすれば、十分に戦力となるはずである。そのためのプロセスを明確にし、それをマニュアルとして確立させることが急務であると思う。

・大学を卒業した日本人を、いきなりインドネシアへ送り、「現地の言語で 3 年間でその国の国家資格を取ってくるように」とした場合、同じような過程でどれだけの人が合格するか、ということを考えてもらいたい。根本的にシステムを考え直す必要があるのでは、と思っている。

# [EPA スタッフへのヒアリング]

## 1．EPA 応募から来日にあたって

**●本国での前職**

・看護大学・専門大学院を卒業し、看護師の資格は持っているが、働いたことはない。

**●EPA 制度は何で知ったか**

・大学の先生から聞いた。

**●応募した理由**

・インドネシアには介護の仕事がないため、日本で介護の仕事がしたいと思った。
・日本に興味があった。
・若いうちに、いろいろな経験をしたいと思った。
・弟が群馬県に住んでいるので、自分も日本へ行ってみたかった。
・日本の看護技術を学びたいと思った。
・国家試験が受けられ、日本人と同等の資格が得られるなら、挑戦したいと思った。
・日本のマンガが好きだった。
・日本は介護分野が進んでいると有名なので、その技術を学びたいと思った。

**●来日にあたり、かかった費用**

・ビザ、パスポート取得のため、メディカルチェックのための費用のみであった。
・合計で 2 万円くらいだった。

**●事前に日本語の勉強をしていたか**

・全くしていない。来日してから大阪の研修所で初めて勉強した。

## ２．就業後の仕事・生活について

**●日本での生活について**

・日本に来たかったので、夢が叶って幸せだ。
・日本はとても綺麗な国だ。
・食べ物はほとんど問題ない。納豆、梅干しも食べられる。
・寒がりなので、冬の寒さが苦手である。
・雪を初めて見た。いつかスキーをしてみたい。
・今、パソコンが欲しい。
・パソコンを買ったらインターネットがしたい（漢字の勉強や「ぐるナビ」が見たい)。
・日本へ来ていちばん楽しかったことは、施設のお祭りに参加したこと。日本の文化に興味があったので、うれしかった。
・日本へ来ていちばん楽しかったことは、日本人の友人ができたこと。
・日本へ来ていちばんつらいのは、冬の寒さ。

**●日本語について**

・漢字は読み方がたくさんあるので、とても難しい。
・会話が難しい。
・日本語の研修期間がもっと長ければよかったと思う。

**●日本人スタッフや利用者との関係**

・コミュニケーションが難しい。
・だんだん慣れてきたが、最初は日本人スタッフの説明することがわからなかった。
・方言が聞き取れないので、利用者さんとコミュニケーションをとるのは難しい。
・仕事には慣れたが、記録など文章を書くのが苦手である。
・簡単なことは一人でできる。

**●給料はインドネシアと比べてどうか**

・インドネシアでの給料の 10 倍くらいだと思う。
・今は勉強をしながら働いているので、この金額に満足している。

**●給料の使い道**

・送る額は毎月違うが、できるだけ多く家族に送るようにしている。
・平均して月に 5 万円くらい送っている。

## ３．3 年後の介護福祉士試験について

**●自信はあるか**

・わからない。きっと難しいと思う。
・漢字が特に問題である。

**●試験が英語で受けられたら？**

・試験が英語なら、受かるかもしれない。

**●試験問題の漢字にふりがながふってあったとしたら、どうか**

・ふりがながふってあれば、わかりやすい。

**●試験に受かったら、どうしたいか**

・ずっと日本で働きたい。

・寒さが苦手なので、インドネシアへ帰りたい。帰って、インドネシアで介護の仕事を探したい。

## ■個別ヒアリング結果⑧

| | |
|---|---|
| **ヒアリング先<br>施設所在地** | 東京都 |
| **受け入れ方法（人数）** | EPA(1 人) |
| **受け入れ時期** | 2009 年 6 月より |
| **受け入れ者概要** | Aさん(28 歳) 女性 既婚 フィリピン出身 ケアギバー資格有 |
| **受け入れ者の給与** | 1ヵ月 約 160,000 円 |

# ［事業所側へのヒアリング］

### 1．EPA による外国人スタッフを受け入れるにあたって

**●受け入れた理由**

当該施設では介護職員の 9 割が介護福祉士資格の保有者であり、現時点では人材が不足しているわけではなく、人員補充・人材確保のために受け入れたわけではない。

ただ、10 年後、20 年後という将来を見据えた場合、必ず介護職従事者が不足するであろうことは推測でき、その問題を解消すべく政府が施行した施策であるから率先して協力した。また、この仕組みが今後どのように履行されていくのかを経験するよい機会であるとも考えた。

併せて外国人スタッフを雇用することで日本人職員の意識向上につながればとの思いもあった。

第一陣の EPA インドネシア人介護職従事者受け入れの際は、マッチングがうまくいかず受け入れることができなかったため、結果的に後発の EPA フィリピン人介護職従事者を受け入れることとした。

**●受け入れの際の状況**

第一陣のインドネシアの際よりは、今回のフィリピンのほうが情報開示の内容が多少増えたようには思われるが、それでも基本情報のみで、採用における判断材料となりえる情報は限られていた。

当該施設が受け入れたフィリピン人介護職従事者（以下、Aさん）は、2009 年 6 月に来日し、通常のスケジュールでいくと当該施設へは半年後に入職の予定であったが、Aさんが既に日本語能力検定試験 3 級を保有していたため、日本国内での日本語研修が免除となり、すぐに入職することとなった。そのため受け入れ準備に若干慌ただしさがあった。

また、10 人程度の候補者の中からマッチングに合致したのは当初 2 名であったが、残りの 1 名は日本語研修の途中で帰国してしまった。

**●受け入れ時の手続き**

受け入れに際しかかる手続きは、初めてのことでもあり、一時的にせよ、かなり集中して書類等の

作成に時間を費やさなければならなかったので、事務の負担感は大きかった。

**●受け入れの際の費用負担**

EPA による外国人介護職従事者の雇い入れにかかる費用は、日本人職員を雇い入れるよりも施設側の負担が大きいのは事実である。

ただ、Ａさんの場合、数年前に約 1 年半、日本に語学留学していたという経験があり、前述の通り日本語能力検定試験 3 級を取得していたため、半年間の日本語研修は免除となり、それにかかる費用が軽減された。しかし、それはたまたま運よくそのような条件の対象者にあたったというだけで、事前にその情報を得ていたわけではない。

## ２．EPA スタッフ受け入れの後の状況について

**●施設側の月々の費用負担**

社宅として 5 万 5,000 円で借り上げているアパートの家賃のうち、月額 2 万 5,000 円をＡさんから徴収している（光熱費 3,000 円含む)。

当初 2 名での入居予定だったので、2 名分の居住スペースのある住居をＡさんが一人で使用している。現在、1 名用のアパートを探しているところである。

インターネット設置にかかる費用やそれに伴う手続き等は、全てＡさん本人が一人で行ったようだ（費用も自己負担)。使用するパソコンについても、一人でいろいろな店を回り、安いものを探して購入したようである。

携帯電話も自身で購入し、使用料も本人が負担している。

**●日常生活への支援など**

既に第一陣の EPA インドネシア人介護職従事者を受け入れている他の施設へ、当該施設の事務長が訪問してヒアリングを行い、細かな情報を事前に収集していたので、段取りよく準備を進めることができた。

例えば、住居に必要な家具等日用品のほとんど全ては、施設スタッフやその周辺の人々からボランティアで提供してもらった。

住居からの通勤は、病院の送迎バスを利用してもらっている。住居からバス停までは徒歩 7、8 分くらい。住宅地で、スーパー等も近くにあり、便利な場所を選んだ。

都内どこへでも一人で自由に出かけている。留学経験から日本での生活に慣れており、留学時代の友人などもいるため、ほとんど手がかからない。

宗教面での配慮は特にしていない。日曜日には、自分で都心の教会へ行っているようだ。

**●就業後の研修について**

**〈日本語の研修〉**

日本での留学経験があり、日本語の検定試験にも合格しているため、日常のコミュニケーションはほぼ問題なくできている。時々、日本語が通じていないと思った際には、きちんとＡさんの目を見てジェスチャーや英語を交えつつ理解しているとこちらが納得できるまで説明している。

毎日、勤務時間の終わりの約 1 時間（15 時 50 分～16 時 45 分）を、彼女に対する日本語の勉強時間にあてている。内容としては、勤務日誌（その日に行った業務内容、新しく学んだこと、感想など）を書いてもらい、添削をしつつ、必要な知識を教えている。

当該施設の理念等が書かれた日本人スタッフの新人教育に使うものと同じ資料を用いることがある

が、Aさん用には全ての漢字にふりがなをふってある。

既に第一陣の EPA インドネシア人介護職従事者を受け入れている施設への事前ヒアリングで、「試験対策は、最初からあせって始めるのではなく、ある程度生活にも慣れた 2 年目を過ぎた頃から開始したほうがよい」という話を聞いていたので、もうしばらくは様子を見るつもりでいる。

ただし、今年の 4 月からは、試験対策を意識したプログラムを開始しようと考えている。

**〈介護技術の研修〉**

基本的には 0JT で実務を覚えてもらっている。特別にAさんに向けた実技研修は行っていない。

## 3．EPA スタッフの勤務態度・勤務状況について

**●仕事の習熟度**

認知症の利用者さんがいないフロアから、最初の 2 ヵ月間はプリセプターがマンツーマンで実務を教えた。今でも業務の内容によっては、プリセプターが付いている。日本語の勉強のためにも、そのほうがよいと考えている。

まだ単独で業務を行うということはない。ただし、当該施設では、複数のスタッフでチームとなって稼働することが多いので、その際は、Aさんにプリセプターを付けることはしていない。Aさんを一人前の戦力として換算している。

おむつ交換など細かな作業は、例外としてAさん一人で行うこともあるが、必ず、別の日本人スタッフの視界の範囲内で作業させ、常に見守る態勢をとっている。

担当するフロアの利用者さんのお名前（50 名ほど）もすぐに覚えるなど、とても記憶力がよい。おむつ交換業務にしても､利用者さんごとにおむつの種類が違うのだが､それらもすぐに覚えてしまい、驚かされた。実務の習得能力は日本人スタッフと比べても早いほうだと思われる。

ただし課題としては、ケアプランなどの文書となった日本語の内容を読み取り、理解することがまだできないこと。よって、申し送り等の書類作成はまだ任せることができない。

文書によるやりとりができないため、早番・遅番、夜勤はまだ担当させてはいない。

全体的に見て、Aさんがいることで業務に支障を来したり、スタッフの負担になったりということは全くない。

**●日本人スタッフとの関係**

日本人スタッフとの関係は非常に良好である。

Aさんより就業がほんの数ヵ月早いだけの日本人新人スタッフでさえも、Aさんの見本にならなければという意識が働くからか､従来よりも早く一人前になりつつあるように感じる｡A さんの存在は、日本人スタッフに対してもとてもよい影響を与えていると思う。

家族と離れ異国の地から来て一生懸命に真面目に働くAさんの姿を見て、施設の職員全体が、よい意味での刺激を受けている。Aさんを見ていると、フィリピン人のホスピタリティは素晴らしいと感心する。

当該施設では、若い 20 代の職員が多いので、同じ世代の同僚として横のつながりも非常に強く、団結している。就業後に皆で飲みに行ったり、カラオケをしたりすることも時にはあるようだ。

歌が非常にうまく、昨年暮れの忘年会では、皆の前で衣装を着てカラオケを歌った。

雰囲気づくりもとても上手なため、職員一同感心していた。

**●利用者・地域との関係**

利用者さんとの関係もとても良好である。

特に男性の利用者さんにとても人気がある。デイサービスで来る利用者さんも、わざわざＡさんを探して会いに来て、「頑張ってるか？」などと声をかけてくれる。

非常に明るい性格で、周囲まで明るくするエンターティナー的なキャラクターのため、Ａさんのファンだと称する人もいるほどである。

女性の利用者さんも娘のように接してくれ、家族も含めて皆でＡさんを応援しているといった、とても温かい雰囲気の中で働いている。

Ａさん自身にも「この人はこういう理由から、こうしてほしいと言っているのではないか」と相手の言葉の裏側にある気持ちまでしっかり読み取ろうという姿勢がある。きちんと問題意識を持って利用者さんを観察しているのが見ていてよくわかる。それは利用者さんにも伝わっているのではないか。

## ４．EPA 制度について

### ●3 年後の国家試験をどうみるか

今の感じでいくと、合格するのではないかと思う。そういうセンスを感じさせる人材であり、ぜひ合格させてあげたいとこちらに思わせる人間である。

しかし、やはり漢字が課題であるとは思う。電子辞書に頼っている部分が大きいため、文章をぱっと見てすぐに理解できるようになるには、まだまだ努力が必要だと思う。

### ●制度に対する意見

・子どもを残し自国を出て働きに来るということは、相当な決意であると思う。そこまでしてもチャンスを求めて異文化の国へ来た人に対し、3 年後のたった 1 回きりの試験で不合格なら帰すというのは、あまりにもかわいそうだと思う。

・試験問題に漢字のふりがなをつけるだけでも、かなり違うのではと思っている。

・日本人と同じ試験に合格しなければならないというのは、日本人と同等に働き、同等の給与を得ることが目的であるかぎり、厳しいけれど当然、必要なことであるとは思う。しかし、1 回きりというのではなく、せめて何回かチャンスを与えてあげなければ、将来につながっていかない。何のための政策かと疑問に思う。せめて 6 年まで延長可能にしてはどうか。

・現在、0JT の中で実務として行っていることが、制度や理論として文章で理解できるようになるには、相応の時間が必要である。3 年でそれらを理解しろというのは、難易度が高すぎる。

・稼げるだけ稼いで 3 年後には帰国しようと思って来る人と、本気で資格を取り日本でずっと働き続けたいと思って来る人が同じ判断基準で帰国させられてしまうのは、不公平だと思う。やる気がある人に対しては、何らかの救済策を設けてほしい。

# [EPA スタッフへのヒアリング]

## １．EPA 応募から来日にあたって

**●EPA 制度を何で知ったか**

・テレビのニュースで知った。
・ケアギバーの資格を取った専門学校でも話題になっており、友人からも聞いた。

**●応募した理由**

・EPA 制度が始まることは、かなり以前から知っていた。
・日本に興味があり、日本で働きたいと思っていた。
・子ども（７歳）に養育費を送りたい（夫は専業主夫)。
・4 番目の姉（A さん本人は 7 人姉妹の 5 番目）が日本人と結婚し、静岡に住んでいるから。
・ケアギバーの資格があっても、フィリピンで介護の仕事を見つけるのは、なかなか厳しいのが現状である。
・できれば、将来は夫と子どもを日本に呼び、日本で一緒に暮らしたい（それが無理なら、自分一人でも日本でずっと働きたい)。

**●来日にあたり、かかった費用**

・ビザ、パスポート取得のための費用のみ。
・メディカルチェックのための費用も自分で負担した。

**●EPA 希望者は自分たちの他にもいたか**

・希望者はたくさんいたが、参加できなかった人もいる。
・行けなかった人からは「うらやましい」と言われた。

**●事前に日本語の勉強をしていたか**

・日本語力をつけるため、2006 年 10 月～2008 年 3 月まで語学留学（当時は東京都目黒区に在住）し、日本語能力検定 3 級を取得した。

## ２．就業後の仕事・生活について

**●日本での生活について**

・留学していた経験があり、だいたいのことは知っているので、戸惑うことはない。
・留学時代の友人が都内におり、静岡には姉夫婦もいるので心強い。
・やはり冬の寒さが厳しい。しかし、夏の暑さも厳しい。都心の夏のむし暑さはフィリピンよりも暑く感じる。
・食べ物は納豆は苦手だが、その他はほぼ大丈夫である。特にお米が好き。
・仕事中は忙しいので感じないが、家で一人の時は、寂しいと思う時がある。
・今は、インターネットで夫や子どもの顔を見ながら話ができるので、その時間はほっとできる。
・食事は 3 食とも自炊している。お昼はお弁当を作って持ってきている。
・都心へ行く際の交通費が高く感じる。

**●日本語について**

・日本語は本当に難しい。
・特に漢字、それから尊敬語、謙譲語などがあるのが難しい。
・会話はなんとかなるが、読み書きはまだ苦手である。
・家では、施設から借りてきた医療の本などを読んで勉強している。
・日本語に慣れるためにテレビも見ている。

**●日本人スタッフとの関係**

・皆、とても優しい。日本人スタッフとは仲が良い。
・時々、カラオケに行ったりもしている。

**●利用者との関係**

・利用者さんは皆、優しく親切だ。
・特に問題はないと思う。
・認知症の人との会話は、言葉の問題で困ることもある。
・やはりコミュニケーションがいちばん難しい。しかし、利用者さんと接するのは楽しい。

**●給料はフィリピンと比べてどうか**

・フィリピンでの給料の 5 倍くらいだと思う。

**●給料の使い道**

・給料の 20%程度を送っている。残りは生活費で、余ったお金は貯金している。

## ３．3 年後の介護福祉士試験について

**●自信はあるか**

・自信はある。絶対に合格したい。

**●試験が英語で受けられたら？**

・試験が英語なら、たぶん合格できると思う。

**●試験問題の漢字にふりがながふってあったとしたら、どうか**

・ぜひそうしてほしい。

**●制度に対して言いたいこと**

・もっと試験を受けるチャンスを増やしてほしい。
・日本人と全く同じ試験ではなく、EPA での外国人スタッフに対しては試験のレベルを少し下げるなどしてもよいのではないか。
・いきなり介護福祉士の国家試験を受けるのではなく、ヘルパー2 級をまず取って、それが取れた人は、介護福祉士の試験を受けるまでの期間が延びるというのではだめか。ヘルパー2 級の試験なら 3 年以内に取得する自信がある。

## ■個別ヒアリング結果⑨

| | |
|---|---|
| **ヒアリング先<br>施設所在地** | 高知県 |
| **受け入れ方法（人数）** | EPA(2 人) |
| **受け入れ時期** | 2009 年 11 月より |
| **受け入れ者概要** | Aさん(30 歳) 男性 独身 フィリピン出身 ケアギバー資格・経験あり |
| | Bさん(31 歳) 女性 独身 フィリピン出身 ケアギバー資格あり・経験なし |
| **受け入れ者の給与** | 1 ヵ月 約 140,000 円 |

**※EPA スタッフへのヒアリングは、上記施設に付設する病院等にいる、同じく EPA で同時期に就業した看護師候補生 2 名、介護福祉士候補生 1 名も同席のもと行われた。**

**3 名の概要は以下の通り。**

| | |
|---|---|
| **受け入れ者概要** | Cさん(30 歳) 女性 既婚 フィリピン出身 看護師資格・経験あり |
| | Dさん(40 歳) 女性 独身 フィリピン出身 看護師資格・経験あり |
| | Eさん(35 歳) 男性 独身 フィリピン出身 ケアギバー資格・経験あり |

# [事業所側へのヒアリング]

### 1．EPA による外国人スタッフを受け入れるにあたって

**●受け入れた理由**

現時点で人員不足を感じているわけではないが、近い将来、必ず介護従事者の人員不足が懸念されるときが来る。今後、いくら若い人材が入ってきたとしても、人口比率を考えると相対的に足りなくなるのは必至だろう。その時が来てからでは遅いという危機感を持っている。

介護従事者人口が不足する将来へ向けて何らかの対策をとっているかどうか、これからはその姿勢が問われていくのではないかと思う。他施設に先がけて、今からその道筋をつけていれば、外国人スタッフも必ず定着していくのではないかと思っている。

また、年配者を敬うという習慣のあるアジアからの人を受け入れることで、日本人スタッフにもよい影響を及ぼすのでは、と考えた。

フィリピン人スタッフのみの採用となったのは、批准の早かった第一陣のインドネシアの際には、申し込んだもののマッチングがうまくいかなかったため。また、何となくの印象ではあるが、インド

ネシアの際は、間にブローカーが絡んでいるように感じたたことも理由の一つである。

その後、フィリピンからの受け入れが始まり、面接へも直接行けるということで、第一陣のインドネシアのときよりも門戸が開かれた感じがした。実際、フィリピンまで面接に行ってみて、フィリピンの人たちの印象が非常によく、彼らから「日本で働きたい！」という熱意が感じられたため、受け入れを決めた。

余談であるが、フィリピンで面接をした際、「貴施設では、既にインドネシアの方が働いているのか？」との質問を何人かから受けた。「いない」と答えると、安堵した様子だった。国同士で比較されるのを懸念しているのではと推測した。確かに、宗教や生活習慣等の違う国の人同士を一括りに雇用し、同じ寮などに住まわせるというのは、いろいろと難しい点が生じるのかもしれないと思った。

**●受け入れの際の状況**

受け入れ時に施設側が得られる情報は、非常に少なかった。

事前にほとんど情報がない状態で面接へ行き、一度に何十人もの面接を終え整理に混乱している時に、やっと国際厚生事業団より名簿が送られてきた。「これを最初に渡してくれていれば、もっと事前に整理することができ、面接もスムーズに運んだだろうに」と思った。

また、事前に書類で資格の有無や日本語能力のレベルといった基本情報をもう少し詳しく知ることができていたら、面接前にある程度検討する余裕が生まれ、面接ではもっと突っ込んだ内容が聞けたのでは、と残念に思う。

国際厚生事業団の対応は、多くの事柄について後手後手の感があり、そのわりには書類返送の期日は急がされるため、とにかく時間が足りず慌ただしかった。

**●受け入れ時の手続き**

施設側の受け入れ担当責任者はいるものの、事務作業は複数のスタッフで分担して行ったため、書類上の手続きについては、それ程負担だったという意識はない。

確かに、通常業務とは別の作業が一時的に増えることにはなるが、それがずっと続くわけではないため、あまり問題視はしていない。

**●受け入れの際の費用負担**

一人 100 万円弱はかかっている計算になる。

それ以外にも施設職員がフィリピンまで面接に行った際の費用、広島や大阪の研修センターへ面会に行った際の費用､事前見学として就業前に EPA スタッフを施設へ呼んだ際の費用などを加えると、かなりの出費である。

しかし、それらの費用が無駄だとは思っていない。将来必ず生きてくるとは思っている。

## ２．EPA スタッフ受け入れの後の状況について

**●施設側の月々の費用負担**

EPA スタッフの住居としては、施設の近く（自転車で 20 分程度の距離）にアパートを借りている。借りる際の敷金・礼金、仲介料等は施設側が負担した。また、家賃は月額約 4 万円であるが、EPA スタッフからは 1 万 2,000 円のみ徴収し、残りは施設側が負担している。光熱費は EPA スタッフ本人負担。

インターネット通信環境に関する援助は特にしていない。EPA スタッフからはインターネット回線

を引いてほしいとの要望があったが、その理由が本国の家族との連絡用とのことであり、業務（勉強）とは直接関係ないため、回線の設置は本人たちの負担で行ってもらった（工事費無料サービスをしている業者を探し、費用を安く抑える等の配慮は施設側がした）。月々の使用料も給料から自己負担してもらい、パソコンも本人たちが用意したようだ。

通勤のための自転車を用意し、万が一のために自転車事故の傷害保険をかけている（一人年間 3,000 円弱程度）。

**●日常生活への支援など**

あくまでも勉強に来ているのであるから、門限は 20 時と決めている（理由が明確な際は許可するなど例外は設けている）。住宅街であり地域の目もあることから、きちんとした生活態度でいてほしいとの思いで決まりをつくった。厳しいかもしれないが、「何のために日本へ来たのか」という目的を忘れないでほしいと思っている。

日本での金銭感覚に慣れない当初は、施設のスタッフが EPA スタッフと一緒にスーパーへ行き、何が安くて何が高いかなど日常の買い物へのアドバイスをした。

また、引っ越した際は隣人に挨拶をするなど日本の風習を最初にしっかりと教えた。ゴミの分別も細かく指導した。地域に溶け込んでほしいし、風紀を乱してほしくないと思っている。

宗教面では特別な配慮はしていない。日曜日には皆で市内のカトリック教会へ行っているようだ。

**●就業後の研修について**

**〈日本語の研修〉**

毎日、就業後、各自家でその日の業務日誌を書いてきてもらうようにしている。その際、必ず漢字を使用した文章にすることを課題としている。

週に 1 回、金曜日の就業時間の最後の 1 時間（16 時～17 時と決めているが、だいたい 17 時半～18 時頃までかかってしまう）、スタッフが作成した日本語のテストを実施している。漢字は書き順から丁寧に教えている。

今年の 4 月からは、そろそろ試験対策用の研修（専門用語の勉強など）を行うことを考えている。

**〈介護技術の研修〉**

介護の実技は基本的には 0JT で学んでもらっている。

EPA の意義は、働きながら学ぶというところにあると思っている。日本語の習得という観点からも、机上の勉強より実務をこなしつつ肌で覚えるほうが身になるのではないか。

最終的に国家試験が近づいたら、試験用に特化した勉強も必要だとは思っている。ただし、それも実務での経験があればこそ理解できる知識だと思うので、とにかく日々働き、生活をしながら身をもって習得していくことが何よりもまず重要である。

## 3．EPA スタッフの勤務態度・勤務状況について

**●仕事の習熟度**

最初の 1 ヵ月間は、毎日担当をつけて日本人スタッフと二人 1 組で業務にあたっていたが、3 ヵ月経った現在では、食事介助や入浴介助など単独でも業務にあたっている（しかし、常に日本人スタッフが同じ部屋にいて、目が届くようにするなどの配慮はしている）。

同時期に付設の病院に来たフィリピン人看護士は、ナースコールも自ら積極的にとり、一人で対応できることに関しては、日本人スタッフを頼らず一人で行っているようだ。

できるだけ利用者の要求に耳を貸そうという姿勢が端から見ていてもよくわかる。

また、日本語がよく聞き取れなかったり、わからないことに対しては、素直に「わかりません」、「もう一度ゆっくり言ってください」などと言い、確認してから行動するので、不安はない。

フィリピンでも介護士として働いていたという経験があり、年齢も 30 代と落ち着いているので、実務での気配りは若い日本人スタッフより優れている面もある。何よりも年配者を敬うという意識が高く、その点では日本人スタッフのほうが見習うことも多い。

マンパワーとしては、二人一組で二人分とまではいかないにせよ、1.8 人分の戦力となっている。

現在、変則的に早番・遅番での勤務は行ってもらっているが、夜勤はまださせていない。日本語能力の不足ゆえ書面での申し送りが十分にできず、一人で夜勤をし次の人に引き継ぐというのは、まだ不安である。

ただ、日々の申し送りには必ず参加し、一緒に見聞きしているので、あと 1 年もすれば、申し送り業務もできるようになるのではないかと思っている。

**●日本人スタッフとの関係**

外国人を雇用するのは初めてであったため、やはり当初は日本人スタッフ側にも戸惑いがあったようである。今でもまだコミュニケーション面での問題は多少ある。

ただ、EPA スタッフも確実に慣れてきており、日本人スタッフ側も、EPA スタッフの理解てきていない点や戸惑う事柄が何かがわかってきたので、日常的には何の問題もない。

日本人スタッフは、業務に慣れていない EPA スタッフの手本となるよう意識するため（EPA スタッフは自分たちの態度を見て覚えるので)、自ずと自覚が生まれ、日本人スタッフへもよい影響を与えている。

EPA スタッフは日本人スタッフに比べ住居費等の補助があり、明らかに優遇されているわけであるが、それに対する日本人スタッフからの不満の声は現時点では聞こえてこない。

**●利用者・地域との関係**

利用者さんとの関係はとてもよい。むしろ、これまでの日本人の新人スタッフよりも EPA スタッフのほうが評判がよいくらいである。利用者さんにもフィリピンという国に対するアレルギーは特にないようだ。

唯一、最初の頃は外国人に対しあまり好意的でない態度をとっていた 100 歳の利用者さんが一人いたが、EPA スタッフが臆せず積極的に話しかけ関わるうちに、すぐに打ち解けてしまった。

地域住民からも施設に外国人がいることに対する批判的な声は全くない。

もともと閉鎖的な気質ではないので、地域の人も快く受け入れているように感じる。EPA スタッフが買い物に行くとおまけをしてくれたり、施設近くの商店では、「院長先生にはお世話になっているから」ということで、特別に値引きをしてくれたりすることもあるようだ。

また、最近では日曜ごとに通っている教会で、同じフィリピン人の友人もできているようである。

## 4．EPA 制度について

**●3 年後の国家試験をどうみるか**

なんとか合格してほしいので、できるかぎりのサポートをしたいと思っている。

まだ入職して 3 ヵ月であり、判断するには時期尚早であるが、現時点での彼らの習熟度を見ている

と、可能性が全くないとは思わない。

**●制度に対する意見**

・せっかく EPA スタッフも施設側も双方が大変な思いをして頑張っているのだから、「3 年経って、試験に落ちたら帰国」では、あまりに酷である。
・滞在期間が 3 年では短すぎる。能力もあり可能性もあると判断された人に対しては、だめならもう 1 年、それでもだめならさらにもう 1 年と、最低でも 6 年くらいまで滞在を延長できる仕組みにしてはどうか。優秀な働き手であるアジアの人たちに、日本の将来の介護を支えていってほしいと切に願っている。それこそがこの制度のミッションではないかと考える。
・滞在期間が延長できるようになっても、最初の日本語教育研修期間を延ばしたりせず、施設で就労しながら学ぶ期間を延ばすほうが有益であると思っている。
・日本語教育だけに関して言えば、来日前に本国で基本的教育を受け、ある程度の知識を習得してから来日するというのも一案ではないかと思う。
・現行のマッチングシステムにも改善の余地があるように思う。モノではなく人を採用するのであるから、もう少し詳細な基礎情報を事前に入手可能にし、面接ではその人の人間性を見ることができる余裕をもたせてほしい。
・EPA スタッフが施設の人員配置基準上、評価されないのは非常に厳しい。例えば、一定のスキルを身につけた人に関しては、制度上評価できるようにしてはどうか。
・EPA スタッフ一人当たりの受け入れに関する諸経費の負担があまりにも重く、それだけの費用を拠出できる財力のある施設でしか受け入れができないのが現状であるが、EPA スタッフも施設の人員として評価できることになれば、もっと小規模の事業所でも受け入れの可能性が生まれると思う。
・日本人の雇用が厳しい時代に、なぜ外国人を雇うのかという意見もあるが、熱心に働かない日本人を雇用するよりも、たとえ言葉のハンディがあれ一生懸命に働くフィリピン人を雇用するほうが数倍価値があると思っている。
・単なる出稼ぎ労働者としてではなく、国家資格を取得してもらうことで日本人と同等の給与を支払い、専門職として迎えようというこの試みは、日本にとってもアジア諸国にとっても非常によいことだと思っている。このようにしてアジアと交流していくことが、今後の日本の大きな役割であるとも思う。

# [EPA スタッフへのヒアリング]

## 1．EPA 応募から来日にあたって

**●本国での前職**

・ケアギバーの資格を有し、3 ヵ月ほど就業経験あり。
・ケアギバーの資格は持っているが、実務経験はなし。

**●EPA 制度を何で知ったか**

・テレビのニュースで知った。
・POEA（Philippine Overseas Employment Administration）の Web サイトで知った。

**●応募した理由**

・介護の仕事をするにあたって、日本のほうがフィリピンでの給料より高いから。
・弟が横浜で仕事をしており、弟から働くなら日本のほうがよいと聞いていたから。
・自分のためでもあるが、両親に仕送りができるから。
・妹が大学へ行くための費用を援助したい。
・子どもが 3 人（12 歳、10 歳、8 歳）おり、彼らの教育費を送るため。夫はフィリピンでトヨタに勤務している。
・日本人との子ども（14 歳）がおり、養育費を送るため。子どもは両親がみている。
・日本人の夫を通して日本をよく知っており、子どものためにも、もっと日本の文化を知りたいと思った。また、日本で生活したいと思ったから。

**●来日にあたり、かかった費用**

・ビザ、パスポート取得、メディカルチェックのための費用などは自己負担した。

**●EPA 希望者は自分たちの他にもいたか**

・この制度に参加したいという人は大勢いた。
・希望者はたくさんいたが、マッチングの条件などで合わない人は参加できなかった。

**●事前に日本語の勉強をしていたか**

・フィリピンでは全くしていない。来日してから初めて勉強した。

## ２．就業後の仕事・生活について

**●日本での生活について**

・日本の冬は、寒さが厳しくてつらい。
・食べ物については全く問題ない。納豆、梅干しも食べられる。刺身は苦手である。
・食事はほぼ 3 食自炊している。お昼は家からお弁当を作って持ってきている。
・時々、野菜が足りないと思ったときなどは、施設の昼食を食べたりすることもある。
・日本は物価が高い。インスタントラーメンはフィリピンではとても安いので、同じ感覚で買おうとしたのだが、思ったよりも高いので驚いた。
・住居にインターネット回線がなかったので、今、準備しているところである（申し込み手続きは施設のスタッフに手伝ってもらった）。
・今はプリペイドカードを買って、時々、家族に国際電話をかけている。
・時々、フィリピンにいる家族が懐かしく、寂しいと思うこともある。

**●日本語について**

・日本語は漢字が多くて難しい。
・特に文法が難しい。
・早口で話されると、よく聞き取れない。
・特に年輩者は方言が多いので、全くわからないこともある。
・毎日、覚えることが多すぎて、覚えきれずに忘れてしまう。

**●日本人スタッフとの関係**

・スタッフは皆、とても親切である。仲良くやっている。
・わからないときは聞き返し、何度もわかるまで言ってもらうようにしている。

・わからない単語はお互いに電子辞書を使って、確認している。
・文化が違い、人によって性格も違うので、コミュニケーションが難しいと思うこともあるが、慣れるようにしている。

**●利用者との関係**

・利用者さんとの関係で特に問題だと思うことはない。
・やはり、コミュニケーションをとるのは難しい。
・方言が聞き取りにくい。
・入れ歯のない利用者さんの言っていることがわからず、日本人スタッフに助けてもらおうとしたが、日本人スタッフでもわからなかったので、安心した。
・利用者さんは皆、とても親切だ。

**●給料はフィリピンと比べて、どうか**

・フィリピンでの給料の 4～6 倍くらいである。
・フィリピンで働く夫の給料よりも高い。

**●給料の使い道**

・まだ働き始めて 3 ヵ月なので一度しか送っていないが、もらったお金の約 30%を実家に送った。
・子どもが 3 人いるので、給料の 60%を送った。
・給料の約半分くらい実家に送った。

## ３．３年後の介護福祉士試験について

**●自信はあるか**

・本当に難しいと思う。なぜなら、試験は問題に漢字が使われているから。
・合格できるかどうかは、わからない。
・合格したいが、まだまだ自信がない。
・3 年後でなく、もっと期間が延びればいい。
・日本に来る前に、フィリピンで日本語の勉強ができていれば、もっとよかった。

**●試験が英語で行われたら、どうか**

・試験が英語なら、たぶん合格できると思う。

**●試験問題の漢字にふりがながふってあったとしたら、どうか**

・問題にふりがながふってあれば、かなり助かる。
・ただし、読めたとしても意味がわからなければ同じである。

## ■個別ヒアリング結果⑩

| | |
|---|---|
| **ヒアリング先<br>施設所在地** | 愛知県 |
| **受け入れ方法（人数）** | EPA 以外(6 人) |
| **受け入れ時期** | 2006 年より |
| **受け入れ者概要** | A さん(48 歳) 女性 フィリピン出身<br>B さん(50 歳) 女性 フィリピン出身<br>C さん(49 歳) 男性 フィリピン出身<br>D さん(46 歳) 男性 フィリピン出身<br>E さん(42 歳) 男性 インド出身<br>F さん(27 歳) 男性 ブラジル出身 |
| **受け入れ者の給与** | 1 ヵ月 約 185,000 円 |

# [事業所側へのヒアリング]

### 1．外国人スタッフを受け入れるにあたって

**●受け入れた理由**

基本的には人材不足。日本人と外国人の介護の認識は若干違う。業務ということであれば外国人のほうがしっかりしている。病院は外国人スタッフを導入したので、その流れで老健施設にもという方向性が出された。

理事長の方針として将来必ず外国人が必要となるという考えを持っている。

**●外国人スタッフ受け入れのリスクについて**

施設もしくは組織全体で考えたときは外国人スタッフを受け入れるという方針だが、スタッフ個別となると、外国人に対して嫌悪感を持つスタッフもいる。

またコミュニケーションも問題。当該施設は外国人スタッフが多国籍となるため、マニュアルを作るのは不可能。

当初は外国人スタッフで十分に機能するか、テストケースとして行ったが、指示した事柄について「業務」を遂行するということにおいては、こなせるだろうという判断でスタートした。

## ２．外国人スタッフの受け入れルートについて

**●募集ルートについて**

知人、職員の紹介、外国人特有のネットワーク等で広がっている。また、ハローワークで募集した際に「外国人不可」とは入れていないためハローワークからの応募もあった。

ネットワークからの採用の際に注意している点として、「配置を一緒にしない」ことが挙げられる。外国人同士一致団結されるのを予防することと、母国語を共通語として話されてしまうと、横のコミュニケーションができなくなる懸念があるため。

## ３．外国人スタッフ受け入れの手続について

**●手続の際の問題点について**

手続き上の問題は特にない。応募者のパスポート、在日なのか、登録証などが確認できればよい。現状ではフィリピンとペルーがもともと就労できており、だいたいのことはできるようになっている。

問題なのは日本人と結婚してどんな仕事でも就けるはずだったのが、後で離婚してしまうというケース。この場合は手続きを最初から全てやり直さなければならなくなるが、負担感を感じるのはこうしたイレギュラーなケースのみ。

## ４．外国人スタッフ受け入れ後の問題点について

**●利用者側の認識について**

一つの問題は、老健施設など高齢者を扱っていることは、戦前、戦中を経験されている。その中で今のスタッフは若い世代なのでそういう意識はないが、中には毛嫌いする人がいる。どうしても外国人にはやってもらいたくないという利用者がいる場合もある。

**●登録証等の期限の管理について**

登録証の期限や永住権があるかということの確認には採用時も採用後も神経を使う。また、永住権や就労ビザの期限がいつまでかといったことを管理しなければならない。現状ではこの程度の人数なので自己管理だということで済まされる部分があるが、今後外国人スタッフが増えてきたときに組織側が管理、把握をきっちりしていかなければならないと考えている。

**●生活習慣の違いについて**

同一労働同一賃金の原則を守るようにしているが、生活習慣の違い等から働く人と働かない人が出てきて、不公平感が生じる。対応策としては、まずは日本人スタッフ側の「受け入れ」の教育の充実化が必要と考える。

**●外国人スタッフの働き方について**

のんびりしているのはインド人。インド人はマイペースで、仕事を時間単位ではなく半日とか一日のペースでやる。「自分はこのペースでなければやれない」といって、やろうとしない。そうなると迷

惑がかかるのは利用者である以上は日本人スタッフが手を出すことになるため、日本人の労働量がアップして公平ではないという話になる。
ブラジル・ペルーの南米系はインドに近い。マイペース。

フィリピン人は、仕送りのことを考えるので一所懸命働く。日本人がフィリピン人に対して持っているイメージは、日本人の戦前からの感覚だったり、水商売系という人が多いが、仕事は一番よくやっている。
こうした先入観を持つスタッフがいるとそういう先入観で見るので、そこは日本人スタッフを対象とする外国人スタッフ受け入れのための教育が必要。

**●外国人スタッフとの働き方の違いについて**
外国人は日本人と感覚が違い家族、家庭を大事にする。家族が病気だから休むというのは平気で、欠勤になってもかまわないと考える。それは割り切るしかないのだが、割り切って業務が滞るとなるなら、外国人はこうだから雇えないという感覚が芽生えてくる。当該施設では 2 週間の休みなどは通常ありえないが 2 週間休んで国に戻りたいといえば休みをあげてしまう。そういうことが外国人を雇い入れる分母が平均化すると、日本人との割合を 8 割対 2 割程度にしておかないと成り立たなくなる可能性がある。

## ５．外国人スタッフに対する利用者の評価について

**●利用者からの評価について**
外国人スタッフに対する拒絶感は男性よりも女性利用者に多い。

**●利用者とのコミュニケーションについて**
日本人でも高齢者の人とはコミュニケーションがとりづらい。利用者が今すぐやってほしいと言っても、日本人ならこれは先にやらなければならないという優先順位がわかるが、外国人スタッフにはそれが火急なのかそうではないのかということが判断できない。外国人は一連の流れで後回しにしてしまうことがある。外国人は家族に対する思いやりはあるのだが、流れの中でやるときに家族以外のものは客観的に見てしまうように見受けられる。単純に言うとコミュニケーションがとりにくいということになる。

## ６．外国人スタッフ向けの研修会について

**●研修の実施状況について**
最初にマンツーマンで教え、あとは随時業務内の OJT で教えている。

**●全老健で提供できる研修・研修の材料等の可能性について**
日本の社会の中で介護という特殊な世界で就労したときには、日本人的な自意識を多少なりとも埋め込まなければならないと思う。まだ日本の社会は閉鎖的なところもあるので、少しでも日本人に感

覚が近づけられるような研修、要は事業所主体の感覚に近づけるような研修があれば参加させてもよい。そういうことをやることにより日本人と感覚が近くなれば、日本人の不満は解消され受け入れやすくなると思う。

それに加えて技術に関して、日本人は簡単にヘルパー資格を取ってくるが、外国人専用の講座が少ないため、技術から、知識から全部教えないといけないので日本人に比べると莫大に時間がかかる。日本人のほうは、有資格者であればいいのかというとそうではないのだが、有資格者を得やすい。外国人のための、技術や知識を習得できるというところがあれば日本人と同じような指導ができる。指導側の時間短縮になるし、外国人の自信にもつながるのではないか。資格制度をもうすこし、ヘルパーだけでも充実させてもらえればいいのではないかと思う。

## 7．外国人スタッフの生活支援について

### ●必要な生活支援について

必要な生活支援は特にない。地域住民から施設に対してクレームがきたときは、クレームが来る以上はちゃんと指導はしなければならないと思う。ただし、専用の寮のようなところで共同生活しているなら、ある程度強制的な指導も考えられるが、皆、妻帯者であったり、生活環境が違うので全面的なサポートはできない。対応するのはクレームが来たときのみとなる。

また、当該施設では、外国人の「ネットワーク」を介して入職する人が多いが、その場合はそのネットワークの横のつながりがあるのでそれぞれでサポートしあっているようだ。

### ●生活習慣の違いについて

その国々の習慣として、この期間は絶食だとか、休まなければならないということがあるときに、日本人はそういうことを犠牲にしても働くというのがあるので、例えば法事の日程を祭日にずらすといった対応をするが、外国人は「この日となったらこの日です」と妥協がないことが多く、そこの感覚の違いは苦しむところである。

## ■個別ヒアリング結果⑪

| | |
|---|---|
| **ヒアリング先<br>施設所在地** | 大阪府 |
| **受け入れ方法（人数）** | EPA 以外(4 人) |
| **受け入れ時期** | 2008 年 2 月･3 月･12 月、2009 年 3 月より |
| **受け入れ者概要** | Aさん(42 歳)女性<br>既婚　フィリピン出身　ヘルパー2 級資格あり |
| | Bさん(51 歳)女性<br>既婚　フィリピン出身 |
| | Cさん(53 歳)女性<br>既婚　フィリピン出身 |
| | Dさん(49 歳)女性<br>既婚　フィリピン出身　ヘルパー2 級資格あり |
| **受け入れ者の給与** | 時給 1,400 円 |

**※外国人スタッフへのヒアリングは、上記のうちＡさんとＤさんの 2 名にのみ行った。**

# ［事業所側へのヒアリング］

### １．外国人スタッフを受け入れるにあたって

**●受け入れた理由**

当該施設で働いている日本人スタッフは全員正社員雇用をしており、60%以上は介護福祉士資格保有者である。よって、今、現在、早急に人材を確保しないと運営が成り立たないという状況でもない。

派遣社員を雇用しようと思ったのは、日本人スタッフの補助的役割をする人員が必要と思ったから。当法人と取引のある介護人材専門の派遣会社には、日本人も登録しているが、在日フィリピン人も多く登録しており、営業担当者からフィリピン人スタッフを雇用してみないかと紹介されたのがきっかけである。

当初、外国人を雇用することには正直なところ不安はあったのだが、実際に採用し、勤務してもらってみて、彼女たちの仕事ぶりや人間性には素晴らしいものがあると感心した。そこで、継続して契約し、現在も勤務してもらっている次第である。

2008 年 2 月から現在までに、計 7 名の外国人スタッフを受け入れたが、その中で残っているのが現在勤務している 4 名である。現在、当該施設の派遣社員は彼女たちフィリピンからの 4 名のみ。

**●受け入れ時の手続き**

派遣会社を介しての雇用であるので、契約上、特別な手続きは何も必要なかった。普通に日本人の派遣スタッフを受け入れるのと全く同じである。

**●受け入れの際の費用負担**

派遣会社を通しているので、当該施設が外国人を雇い入れることで派生する費用負担といったものは、何もない。

## 2．外国人スタッフ受け入れの後の状況について

**●施設側の受け入れ後の負担感**

外国人スタッフということで、特別な費用負担、マンパワーの負担といったものは、全く派生していない。時給は日本人スタッフよりも安い設定となっている。

当該施設で働くフィリピン人スタッフは皆、日本人の配偶者のいる、日本在住年数の長い、日本語力もほぼ問題のない人たちであるが、やはり日本語の「読み書き」という点では日本人と全く同じ能力というわけではない。よって、派遣会社もそのあたりを考慮して時給を安く設定し、あくまでも日本人介護スタッフの補助という扱いで派遣しているのだと思う。

外国人スタッフを受け入れるにあたっては、例えば EPA 制度と比べると、この形態が最も現実的で、需要と供給も合致しているのではないかと思う。

**●日常生活への支援など**

基本的には、外国人だから特にということもなく、日本人スタッフと同様である。皆、家庭を持っている人たちであり、すでに日本での生活は確立している人たちである。

もちろん、一緒に仕事をしているわけであるから、例えばC さんが「3 ヵ月前にフィリピンから子どもを呼び寄せ、今は一緒に暮らしている」といった情報などは入ってくるが、そのことに対して施設側が何らかの特別な支援をするといったことはない（もちろん、そのことで生じる欠勤・早退等に対する配慮はした。ただ、幸いなことに特に問題もなく、子どもも日本の生活にすんなりと馴染んだようである)。

登録している派遣会社が、彼女たちのメンタル面も非常にこまやかにサポートしてくれているようである。聞くところによると、仕事やプライベートで落ち込んでいるスタッフがいると、個別に話を聞いてあげたり、時には息抜きに食事やカラオケ等へ連れて行ったりということもしているらしい。

この派遣会社のサポートがしっかりしているかどうかが、こういう形態での外国人スタッフ雇用の要であると思うが、当該施設の契約している派遣会社は、その点が非常にきちんとなされている。事前の評判も非常によかったと記憶している。もう 2 年以上勤務しているスタッフの様子を見るために、当該施設へもいまだに度々立ち寄ってくれ、何か問題はないかとの連絡も定期的にくれているので、こちらも全面的に信頼している。

**●外国人スタッフ同士の関係について**

当該施設では、外国人スタッフの担当をフロアごとで分けているのだが、一人が休んだら、誰かがその分を補うというように、スタッフ同士が非常に団結してチームワークよくやってくれている。

派遣会社から「一人の評価が悪いと、皆のイメージを悪くし、皆に迷惑をかけることになるから、お互いに補い合うように」という指導教育が徹底されているようである。

**●就業後の研修について**

**〈日本語の研修〉**

当初、業務の中でわからない専門用語等はあったようだが、一度教えてあげれば、すぐに理解してくれた。もともと日常的な日本語に関しては全く問題のない人たちであるので、その後、特別なことは何も行っていない。「書く」ことについては、彼女たちの業務からそれを外せばよいことなので、特に施設が日本語教育の機会を設けたりということはしていない。

**〈介護技術の研修〉**

日本人の新人スタッフの研修を行う際に、外国人スタッフも一緒に受けてもらっている。それは外国人派遣スタッフにとっては時間外のことであり、参加費はとらないが、給与は派生しない。

もともと外国人スタッフ側からの要望で参加してもらうことになった。非常にモチベーションの高い人たちで、何かあったら次も必ず声をかけてくれ、と普段から言われている。

## 3．外国人スタッフの勤務態度・勤務状況について

**●外国人スタッフの勤務状況**

利用者さんからの評価は非常に高く、とても真面目で献身的に働いてくれている。勤務日程もしっかりと守り、子どもの都合などで急に休まなければならない場合などは、本人と派遣会社の両方から電話連絡がある。つまり、外国人スタッフは、当該施設と派遣会社の２ヵ所に欠勤の連絡をしているわけであり、この点に関しても、本人たちもさることながら、派遣会社の管理体制がしっかりしていると感心するところである。

現在、残業はほとんどしていない。

**●外国人スタッフの当該施設における地位**

人生経験もあり、人格的にも非常に優れ、介護職の適性も十分に備えた彼女たち外国人スタッフは、日本人の新人スタッフよりも能力的に優れている面を多く持っている。

新卒を採用し、育成していくことも組織としては大切であるが、例えば、施設長を頂点としたヒエラルキーのピラミッドがあるとするなら、彼女たちはその内側ではなく、中間より上の外側に位置しているという認識でいる。新卒を底辺とした、ピラミッドの下に位置しているわけでは決してない。このことは一緒に働く日本人スタッフの意識としても、大きな意味があると思っている。

**●仕事の習熟度**

介護職員ではなく、あくまでも「介護補助」という位置づけであるが、十分な戦力となって働いてもらっており、アシスタントとしては申し分ない。食事介助、入浴介助、排泄介助とほぼオールマイティにこなしている。特に前職がホテルのベッドメイキングだった人は、日本人スタッフよりも器用な部分があり、逆に日本人スタッフが彼女に教えてもらうこともあるほどである。

ただ、皆一様に書くことは苦手としているため、書面上のやりとりは無理である。日本語は話し言葉と書き言葉が違うので、会話上は何の問題がなくとも（読むこともほぼ問題なくできる）、書くとなると途端にできなくなってしまうようである。

日本で何十年と暮らしていても、日本語で教育を受けていないため、書類上のやりとりが日本人と同レベルというわけにはいかないのが実状である。

**●日本人スタッフとの関係**

日本人スタッフとの軋轢は全くない。もしもあったら、ここまで続いていない。辞めていると思う。関係は非常に良好で、プライベートなこともフランクに話せる間柄である。

つい先日も、看護部長を筆頭に一緒に焼き肉を食べに行ったばかりである。例えば、我々がもし異

国の地で働いていたとして、仕事仲間と密接な関係があったら、かなり精神的に楽になるのではと想像する。よって、施設側としてもできるかぎり積極的に関わって、彼女たちを応援していこうというスタンスでいる。

日本人スタッフにおいても同じことであるが、良好な関係が維持できていれば、必ずや仕事においてもより能力を発揮してくれるのではないかと思っている。

**●利用者との関係**

当初、ご高齢の利用者さんの中には、東南アジアの人に拒否反応を示す方もいらっしゃるのではないかと心配をしていたが、そのようなことは全くの杞憂であった。

それどころか、利用者さんからの評価は非常に高い。ホスピタリティにあふれ、細かなところにもよく気がつくため、ある意味では日本人以上の評価をもらっているように思う。このことは今まで雇用した7名に共通したことなので、国民性なのかもしれないとも思っている。非常に気配りがこまやかで、高齢者を大切にするという気持ちをもともと持ち合わせているようだ。

また、当該施設に勤務するフィリピン人スタッフたちは、全員非常に明るく、雰囲気作りが上手な人たちであり、彼女たちがいるだけで、場が華やいだ感じになる。例えば、レクリエーションの時間なども、彼女たちは歌も踊りも上手で盛り上げてくれるので、素晴らしい才能とセンスだと本当に感心してしまうほどである。

**●今後の雇用形態について**

施設長からは、派遣会社経由ではなく、直接雇用をしたらどうかとの意見も出ているが、そうなると、今のような「補助」的役割ではなく、日本人スタッフと全く同列で書類等の作成その他も行ってもらわなければならないため、給与体系をどうするかなど、いろいろと考えなければならない別の問題が生じる。今のところ、その件に関しては保留にしている状態である。

## 4．EPA制度について

**●制度に対する意見**

・当該施設でも外国人スタッフを受け入れてみて、日本語の会話には全く問題のない人たちでさえも、読み書きといった点では、非常に苦労している現実を知った。今後、介護従事者の絶対数が減少する中で、外国人の力を借りる必要が生まれることは必至だとも思うが、その読み書きの問題をクリアするのが至難の業であろうと思う。EPAという制度を利用して短期間で外国人を受け入れる場合の問題点は、そこに尽きるのではないか。どんなに頭のよい優秀な人であっても、3年間で日本人でも落ちてしまうような試験に通るほど日本語に精通することができる人などいるわけがない、と思ってしまう。もしも10%でも残る人がいたら、大成功ではないだろうか。

・EPAで外国人スタッフを受け入れた際、彼らの語学・介護技術の教育もさることながら、異国の地で暮らす寂しさを抱えたメンタル面でのサポートまでを受け入れ施設が行うというのは、あまりにも負担が大きすぎる。そもそも人材不足で受け入れた施設などは、そのような余裕などないのではないかと懸念する。外国人に日本の介護現場で働いてもらうことに対しては全く異論はないが、EPA制度というものは、今のままではあまりにも現実的でないような気がしている。

・今のところ、EPAスタッフを当該施設で受け入れてみようというつもりはない。施設の負担が大きすぎる。ただ、興味はあるので、今後どのようになっていくか、経過を静観してみるつもりである。

## ［外国人スタッフへのヒアリング］

### １．介護職を希望した理由

**●何故、介護の仕事をしようと思ったか**

**〈Ａさん〉**

今から 2 年前、同じ派遣会社に登録している友人が、市内の特養に面接を受けに行くというので一緒に行ったら、「あなたもどうですか？」と誘われた。介護職の経験はなく、自分にできるかどうか不安だったが、友人も一緒ならと思い、軽い気持ちで働き始めた。その後、半年くらい勤めたが、そこは家から遠く不便な場所にあったため、ちょうどここの施設でも募集をしていると聞いて、この施設に移った。友人は今もその特養で働いている。

日本に住み始めた理由は、今の主人と結婚したため。日本国籍は取っていないが、永住ビザを持っている。子どもは現在、20 歳と 17 歳。もう子育てもやることがなくなり、時間が空いたので、働き始めた。

**〈Ｄさん〉**

日本人の主人を病気で亡くしてからも子どもと義理の両親と暮らしている。数年前に姑も亡くなり、現在、舅は元気であるが高齢のため、いつ介護が必要な状態になるかわからない。そのためにも、介護の専門技術を自分が学んでおくのもよいと思った。また、自分は日本に嫁いできて、義理の両親を始め日本人に本当にお世話になってここまできたので、これからは、少しは日本の役に立ちたいとも思った。

子どもに手がかからない歳になってから働き始め、介護の仕事に就く前は印刷会社で働いていた。

**●施設で働くにあたっての手続き**

**〈Ａさん・Ｄさん共通〉**

日本人の場合とどう違うのかはわからないが、特別なことは全く必要なかった。全て派遣会社が行ってくれた。

### ２．就業後の仕事について

**●日本人スタッフとの関係**

**〈Ａさん〉**

日本人のスタッフは皆、親切なので、本当に助かっている。やはりまだまだ言葉の壁があるのだが、皆、わからないことは丁寧に教えてくれサポートしてくれるので、ありがたい。当該施設で働き始めて 2 年以上経過しているが、もし嫌な思いをしていたら、とっくに辞めていると思う。

当該施設はスタッフが皆いい人というのもあるが、日本人だから、外国人だからという差別や区別をしないのがよい。自分は職場に恵まれていると思っている。今後も個人の特性を見て、自分の持っている能力を伸ばしてほしい。自分もできるかぎりの努力をするので、その能力を見つけてほしいと思っている。

**〈Ｄさん〉**

ここのスタッフは皆、感じのよい人たちなので、とても働きやすい環境である。慣れないことで、

迷惑をかけることもあると思うのだが、皆、気持ちよくサポートしてくれるので、本当に助かっている。

**●外国人スタッフ同士の関係**

**〈Dさん〉**

とても仲が良く、お互いに助け合って仕事をしている。彼女たちの存在はとても心強い。でも、彼女たちがいてくれることで、どうしても自分の中に甘えが生まれてしまうため、その点は「気を付けないといけない」と時々自分を戒めている。もし施設にいる外国人スタッフが自分一人だったら、きっともっと必死で頑張らないといけなかったと思う。

**●利用者との関係**

**〈Aさん〉**

日本人のように流暢に話せないため、言葉のことできっと迷惑をかけており、問題がないわけはないと思うが、お年寄りが本当に大好きなので、心を込めてお世話をするようにしている。

利用者さんの言っていることがわからないということは､特にない｡方言にはもう慣れているので、その点も大丈夫だと思う。認知症の方などで言っていることがわからないときもあるが、それは日本人スタッフでもわからないので、仕方ない。

**〈Dさん〉**

利用者さんとの関係は、表面上は全く問題ないとは思っているが、自分の日本語力のせいで、利用者さんや家族の方の気持ちが理解しきれていないのでは、と不安に思うこともある。もっと利用者さんの気持ちがわかってあげられるのではないかともどかしく思ったりもする。

お年寄りと接するのが大好きなので､わがままを言われても楽しい｡「もっとわがままを言って甘えてもいいですよ」と思う。

**●介護技術の研修など**

**〈Aさん〉**

当該施設が開催している新人研修など、あれば必ず受けさせてもらうようにしている。仕事をしていくに従って、興味の範囲も広がってきているので、もっともっと知識を増やしていきたい。そのためにも、もう一度日本語を基礎からきちんと学び直さなくてはとも思っている。

**〈Dさん〉**

とても勉強になるので、研修にはなるべく積極的に参加したいと思っている。月に2回のときもあるが、平均するとだいたい2～3ヵ月に1回程度。もっと増やしてくれてもいいと思っている。一度、研修の知らせがうまく伝わっていなくて、後から知って、とてももったいないことをしたと思った。よって、「今度、勉強会があるときは、必ず、念を押して声をかけてください」と言っている。

## 3．ヘルパー・介護福祉士の資格について

**●ヘルパーの資格は持っているか？**

**〈Aさん〉**

ヘルパー2級の資格を昨年12月に取ったばかりである。資格取得に向けてはかなり勉強した。そもそも自分がこの仕事に就くきっかけを作ってくれた友人が既に取得しており、彼女から、フィリピン人を対象にわかりやすく教えてくれる先生を紹介された。その先生のサポートがあったから取れたのだと思う。最初に問題を見たときは、正直なところ「無理です」と言ったのだが、先生から「そのく

らいの日本語の理解力があれば、大丈夫」と励まされ、頑張った。先生に漢字にふりがなをふってもらうなどして助けてもらいながら勉強した。既に現場で 2 年間働いていたこともよかったのだと思う。全く経験がなかったら、意味がわからなかっただろう。

**〈D さん〉**

6 年前、まだ介護の仕事に就く前の、家で姑の介護をしていたときにヘルパー2 級の資格だけは勉強して取っていた。

**●介護福祉士の資格については？**

**〈A さん〉**

とってみたいとは思うが、たぶん無理だろう。やはり、漢字が難しい。レポートを書きながら、「日本語はどうしてこんなに難しいのか」と実感した（ただ、日本で教育を受け、すっかり日本人と変わらない日本語力を持つ子どもたちからは、そのレポートを見て「よく頑張ったね。すごいじゃない」と褒められた）。資格はとれるものなら、とってみたい。

**〈D さん〉**

難しいとは思うが、チャンスがあれば挑戦してみたいと思う。日本に住んで 20 年以上が経つが、日本語の勉強をきちんとしたわけではないので、漢字の知識などがまだまだ全然、中途半端である。仕事の後に日本語学校に通おうかと思って、今、いろいろ学校の案内を見ているところである。

**●EPA 制度について、どう思うか？**

**〈D さん〉**

テレビや新聞でも耳にするので、もちろん気にしている。実際に知っている人も挑戦しているので、ぜひとも頑張ってほしいと思って応援している。

しかし、短期間で言葉を習得するのは、難しいと思う。言語を習得していく段階には何度も壁があり、それを短い間で乗り越えるのは本当に大変である。3 年間で結果を出すのは厳しいかもしれない。

ただ、EPA スタッフが研修で使っていたテキストを見せてもらったら、とても難しいことを勉強しているので、驚いた。あの知識がしっかり身についていたら、もしかしたら、試験に合格する人もいるのではないか。期待を込めて、本当に頑張ってほしいと思う。

テキストについては、知人に「そのテキスト、いらなくなったら私にちょうだい」と言っている。自分に理解できるかどうかわからないが、頑張って彼らに負けないで勉強していきたいと思っている。

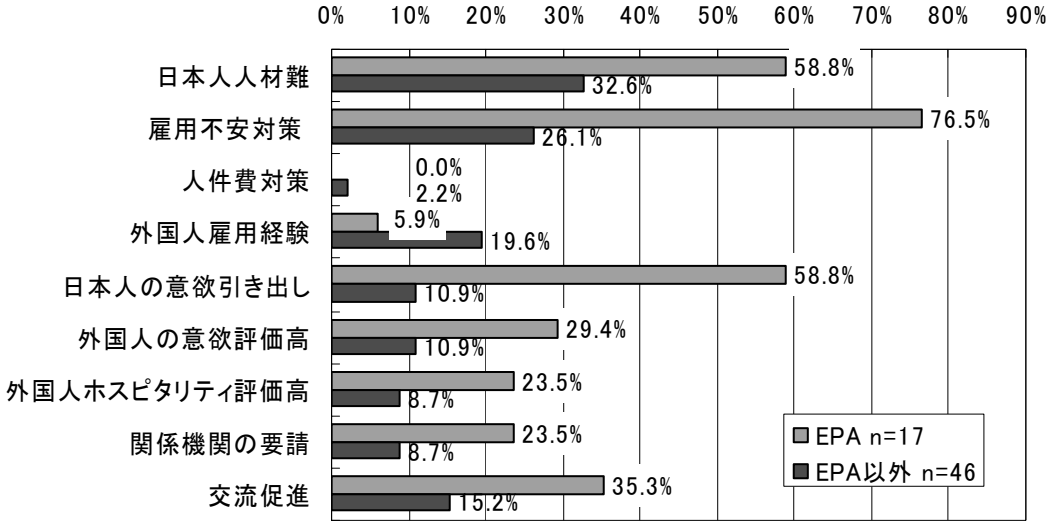
# 第四章　　調査研究結果のまとめ

## （外国人スタッフ雇用に関する課題点の整理）

●外国人スタッフの受け入れについて

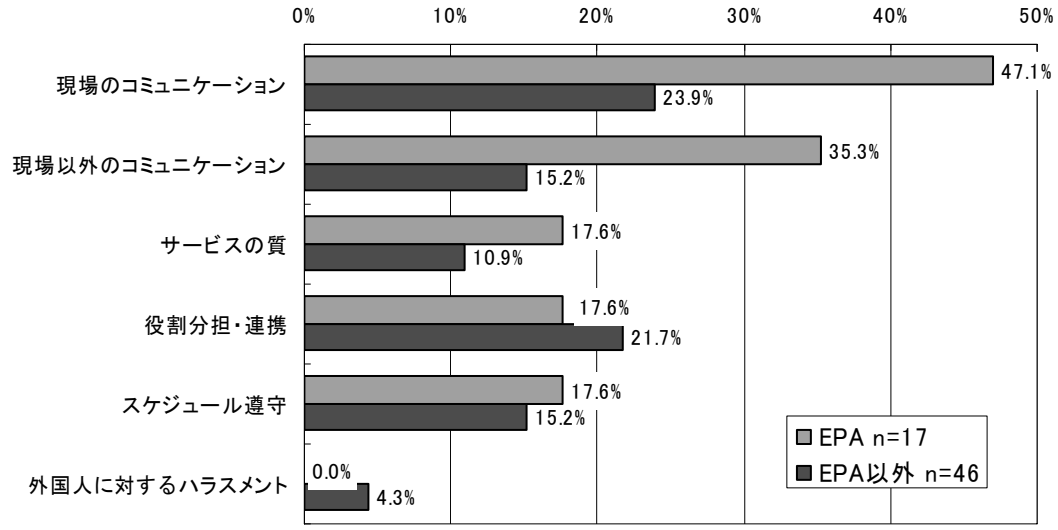
まず、外国人スタッフ受け入れの理由は、アンケート結果からもヒアリング結果からも人材不足からくるものであることがわかる。アンケート結果からは特に EPA による外国人スタッフを受け入れている施設においてその意向が高いが、ヒアリング結果からは、人材不足に対する考え方としては、現時点での人材不足ということはもちろんであるが、将来的にさらに採用が困難になることが予想されるため、その対応策のひとつとして事前に手を打っておきたいという意向によるところが大きい。

外国人スタッフ受け入れの理由(とてもそう思う+ややそう思う)



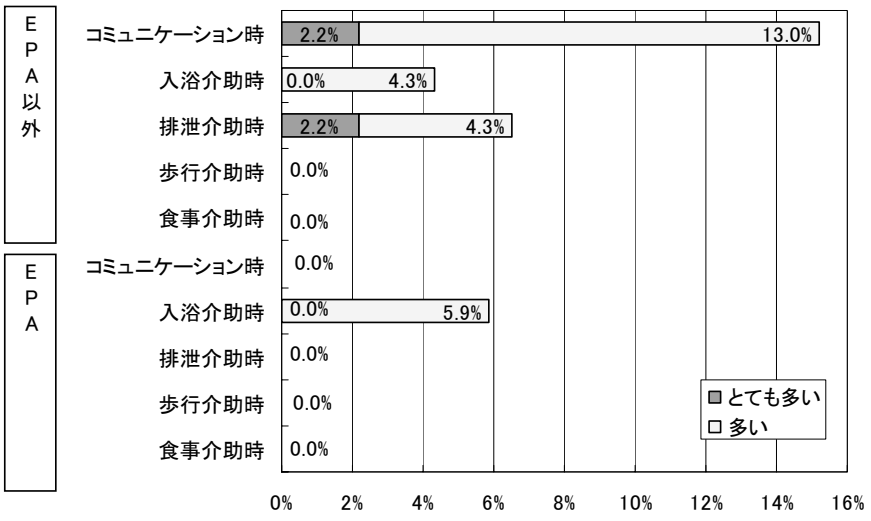

実際に受け入れてからの問題点をみると、スタッフ間の業務上の問題としては現場および現場以外のコミュニケーションが最大の問題点と捉えられており、特に EPA によるスタッフにおいてその割合が高い。

スタッフ間の業務上問題点(とても問題が多い+やや問題が多い)



利用者からのクレーム、ヒヤリハットの発生状況については、アンケート結果から日本人の新人スタッフと比較して大きな差はみられない。ただし、クレームの発生について EPA とそれ以外の外国人スタッフで比較すると、EPA によるスタッフは日本人新人職員と比較して「入浴介助時」にクレームが多い割合が 5.9%となっている以外は「とても多い」、「多い」とも 0%であるのに対し、EPA 以外の外国人スタッフでは「コミュニケーション時」のクレームが「とても多い」が 2.2%、「多い」が 13.0%、「排泄介助時」のクレームが「とても多い」が 2.2%、「多い」が 4.3%となっている。一見すると EPA スタッフはクレームが少なく、EPA 以外のスタッフのクレームが多いように見えるが、EPA 以外のスタッフは食事や歩行介助と比較してより高度な排泄介助、入浴介助においてクレームが出ており、さらにコミュニケーションのクレームが多くなっている。EPA 以外のスタッフの方が日本における滞在期間が長く、日本語に慣れているであろうということからみても、EPA 以外のスタッフがコミュニケーション時にクレームが多いということは、やはりより高度な内容が求められているためと推察される。一方で受け入れてから間もない EPA によるスタッフについては、現時点では評価できる段階に至っていないというのが正直なところであろう。

クレームに関する日本人との比較




EPA によるスタッフに対する評価は施設スタッフにおいても利用者やその家族においても総合的な評価は高く、利用における満足度もおおむね高い。ヒアリング結果からもフィリピン人、インドネシア人のスタッフは「やさしい」、「ホスピタリティが高い」といった評価がされており、日本人スタッフが見習うべきところも多いという意見もあった。EPA 以外の外国人スタッフについても、評価としては、低くはないものの、ヒアリング結果からみると評価は個人差が大きいと考えられる。国民性によるものと個別の問題とが混在していると考えられるが、今回のヒアリング結果では、日本人スタッフと比較して個人差が大きいという印象が強い。

●EPA による外国人スタッフ受け入れ制度について

まず受け入れるにあたっては、事前情報が少なすぎるため、応募者についての概要が不明確なまま最初の面会という手順になる。アンケート結果からもヒアリング結果からも、手続きの煩雑さに対する負担感は必ずしも高いとはいえない。ただし受け入れに際して、その手続きのための時間が極端に短いため、受け入れ時の日本側のスタッフの作業的な負荷が一時的に大きくなることが指摘されている。なお、面会のための交通費も自前となるため、そのコスト負担も決して小さいとはいえない。

受け入れたスタッフが最終的に試験に合格できるかということについては、「日本語」が障壁となることにより、かなり難しいと考えられている。日本語の言語力については 3 年という期間が短すぎるという点が大きなネックとなっている。さらに、3 年後の国家試験に受からなかった場合は帰国させられるということは、3 年間教育を施してきた施設にとっても労働力を持っていかれるという点においても、外国人スタッフ教育にかかった投資が回収できないという点においてもダメージが大きいことが推察される。今後、受け入れ期間の延長等により、再チャレンジの機会を与えることが望まれる。

●外国人スタッフ受け入れにおける問題点・課題

アンケート結果からもヒアリング結果からもわかるとおり、外国人スタッフの受け入れ・登用における最大の問題点は日本語によるコミュニケーションである。その対応のため、施設としては通常の介護に関連する研修のほかに語学研修を行わなければならない。コストもかけられないので、施設のスタッフや場合によっては施設長の奥さんが講師となり、日本語教育を行うといった事例まであった。3 年間という期間で介護福祉士の資格取得という明確な目標があるため、施設としても本人も、また日本人スタッフも協力して日々研修を積み重ねるわけであるが、そのための負担（時間、費用、精神面）は施設としても日本人スタッフにとっても決して少なくはない。その負担を補って余りある成果・価値を得ることができるかが課題といえる。

ヒアリングにおいては外国人スタッフを受け入れたことにより日本人スタッフの意識が変わった、モチベーションアップにつながったといった効果がみられているが、現時点では来日した個々人の資質や個々の施設における意識、経営者の力量・考え方等に依存するところが大きく、EPA を受け入れてどこでもうまくいくということは考えにくい。だからこそ、事前の準備が重要となるが、現時点では事前準備については手続きにおいても、情報提供においても、さらに本人の日本語のレベル、EPA で日本に来ることに対する意識と、そのための情報提供においても不十分といわざるを得ない。

受け入れに際して、各施設の準備を十分にサポートできる体制なり制度なりが確立できていないことによるところが大きいと考えられるため、次回の受け入れに向けて早急な体制作りが必要と考えられる。

●全老健としてできることの提案に向けて

今後、介護老人保健施設において明らかな人材不足が見込まれることに対して、統括する団体として何らかの対策を講じる必要があると考えられる。つまり EPA による外国人スタッフの受け入れのサポートと、EPA 以外の外国人スタッフも含めた、受け入れ後の定着および提供するサービスの質の向上に向けた方策の検討が必要とされる。

具体的には、EPA 受け入れ制度での課題として指摘されている外国人スタッフの日本語力および日本における各種制度等に対する理解を事前に深めるための現地における準備研修制度の創設や、日本で希望する介護サービスごとの機能、役割についての研修といったものが重要である。さらに、EPA により受け入れられている外国人スタッフ同士の交流の場の提供、施設に対して EPA について理解を深めてもらうためのシンポジウム等の開催なども考えられる。

現地における準備研修制度については、ヒアリングでもあったように、コミュニケーションの問題において、事前の準備不足が指摘されており、必要性の高いものと考えられる。EPA 受け入れ前に現地の学校との提携や日本語教育スタッフを派遣するなどして、現地において事前研修を行うために考えられる方策の一つである。事前に現地で十分な日本語教育を受けることができれば、コミュニケーションの問題の解消につながるほか、これにより制度利用者個々人の資質の評価情報が増えることや、マッチングの精度の向上にもつながり、結果として悪質なブローカーの排除といった副次的な効果も期待できる。また準備研修の中に日本の医療保険、介護保険制度についての情報や急性期病院と慢性期病院で提供される医療サービスの違いや、介護老人保健施設と特別養護老人ホームで提供されるケアサービスの違い等も組み入れることで、研修施設選択の一助ともなると考える。こういった事前研修のための資料や日本語教材の作成も今後の検討課題としたい。

また、外国人スタッフ同士の交流の場およびシンポジウムの開催については、例えば毎年 1 回開催される全老健の全国大会の一部にプログラムとして組み込むこと等が考えられる。具体的には外国人スタッフによる「日本語スピーチコンテスト」の開催や、受け入れ施設管理者によるパネルディスカッション等が考えられる。

●結語

本調査研究事業の対象となった施設では、当初懸念されていたような外国人スタッフ導入による大きなトラブルや不幸な事象は発生していなかった。しかしながら送り出し国内での候補者の募集方法や選択基準の不透明さ、マッチングの際の候補者・受け入れ施設の両者から提供される情報の乏しさ、入国後の語学研修の内容と習熟度判定の基準、施設による研修開始後の支援プログラムの不備等、改善されなければならない喫緊の課題も浮き彫りにされた。国際厚生事業団をはじめとしてこれらの問題について多少の改善策も取られてきているが未だに現場での不満の声は大きい。更には、研修生の身分のため職員数としてカウント出来ない点や資格試験受験までの期間や受験回数、出題形式等が適正であるかなど制度の根幹にかかわる問題についても再検討する必要性を感じた。本制度による看護師コースの国家試験合格者数が極めて少人数であることや日本側の受け入れ希望施設が激減している実態を勘案すれば、こういった制度全体の見直しも早急に手をつけなければならない。

経済連携協定によって誕生した外国人看護介護専門受け入れ制度であるが、少子高齢化が更に進行していく中、本制度の成否は日本の保健医療福祉サービスの将来を左右する重要な問題となりかねない。よって持続可能な制度となるよう関係者の更なる努力が求められている。

最後に通常経済連携協定で対象となるのは農作物や工業用品といった物品の輸出入であるが、本制度では血の通った人間であることに最大限の配慮がなさられなければならない。

# 第五章　外国人スタッフ受入れのためのＯＪＴマニュアル

# 1．介護老人保健施設について

## 1）介護老人保健施設の機能

介護老人保健施設とは、医療施設と福祉施設の中間的役割を担う施設であり、「要介護者に対し、施設サービス計画に基づいて、看護、医学的管理の下における介護及び機能訓練その他必要な医療並びに日常生活上の世話を行う」施設であると定義されています。

そして、要介護高齢者等の自立支援を進めることにより家庭復帰を促進し、在宅生活が継続できるように在宅ケア支援機能を充実させることが求められています。

## 2）介護老人保健施設の基本理念と役割・機能

「介護老人保健施設の人員、施設及び設備並びに運営に関する基準」（平成11年厚生省令第40号）の第1章で、介護老人保健施設の基本方針として以下のように述べられています。

・介護老人保健施設は、施設サービス計画に基づいて、看護、医学的管理の下における介護及び機能訓練その他必要な医療並びに日常生活上の世話を行うことにより、入所者がその有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるようにするとともに、その者の居宅における生活への復帰を目指すものでなければならない。

・介護老人保健施設は、入所者の意思及び人格を尊重し、常に入所者の立場にたって介護保険サービスの提供に努めなければならない。

・介護老人保健施設は、明るく家庭的な雰囲気を有し、地域や家庭との結び付きを重視した運営を行い、市町村、居宅介護支援事業者、居宅サ

ービス事業者、他の介護保険施設その他の保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者との密接な連携に努めなければならない。

したがって、施設の管理・運営にあたっては、これらのことを重視しながら以下の5つの機能と役割に即して、良質なケアサービスが提供できるように努力しなければなりません。

**(1) 包括的ケアサービス施設**

利用者の意思を尊重し、望ましい在宅または施設生活が過ごせるようチームで支援します。そのため、利用者に応じた目標と支援計画を立て、必要な医療、看護や介護、リハビリテーションを提供します。

**(2) リハビリテーション施設**

体力や基本動作能力の獲得、活動や参加の促進、家庭環境の調整など生活機能向上を目的に、集中的な維持期リハビリテーションを行います。

**(3) 在宅復帰施設**

脳卒中、廃用症候群、認知症等による個々の状態像に応じて、多職種からなるチームケアを行い、早期の在宅復帰に努めます。

**(4) 在宅生活支援施設**

自立した在宅生活が継続できるよう、介護予防に努め、入所や通所・訪問リハビリテーションなどのサービスを提供するとともに、他サービス機関と連携して総合的に支援し、家族の介護負担の軽減に努めます。

**(5) 地域に根ざした施設**

家族や地域住民と交流し情報提供を行い、さまざまなケアの相談に対応します。市町村自治体や各種事業者、保健・医療・福祉機関などと連携し、地域と一体となったケアを積極的に担います。また、評価・情報公開を積極的に行い、サービスの向上に努めます。

## 3） 入 所 利用の検 討

### (1) 利用対象者の範囲

介護老人保健施設の入所対象者は、リハビリテーション、看護・介護を必要とする高齢者（40ー64歳を含む）のうち、病状安定期にあり入院治療をする必要はないが、介護保険による要介護認定において「要介護状態」と認定された方です。なお、短期入所療養介護および通所リハビリテーションについては、「要支援状態」と認定された方も居宅サービス計画に基づいて利用が可能です。

### (2) 定期的な検討と記録の整備

入所者の心身の状況、病状、その置かれている環境などに照らして、その方が在宅で日常生活を営むことができるかどうかについて定期的に検討しなければなりません。また、検討にあたっては、医師、薬剤師、看護・介護職員、リハビリ職員、支援相談員、介護支援専門員などがそれぞれの専門性に基づいて評価を行い、協議の結果を総合的に判断して判定します。なお、判定の経過や結果のプロセスは、記録して保存することが義務づけられています。

## 4）介護老人保健施設における医療と他医療機関受診

介護老人保健施設では、入所中に施設で行う医学的管理や一般的医療行為に要する費用はすべて、介護報酬のなかに一括して含まれています。したがって、どうしても施設内での対応が困難な場合に限ってのみ、施設外での診療受診や往診が認められますが、医療保険の請求に関しては制限が設けられています。

ただし、例外として、歯科受診については保険診療報酬請求に関する制限はありません。

また、緊急時施設療養費として生死を争う急変時の医療行為に対しては、月1回、3日を限度として算定が可能であり、抗悪性腫瘍剤の使用につい

ては、投薬の場合に限って請求が可能であるというように、介護老人保健施設内での医療行為や他科受診については、事項によって保険請求の取り扱いが異なるので注意が必要です。

## 5）介護老人保健施設の将来展望

今後の介護老人保健施設の方向性については、「施設がその地域における要介護高齢者支援の中核的施設として機能し、要介護高齢者を支えていくことができるような地域づくりにもリーダーシップを発揮していくことが重要である」などといった将来への展望をしっかりと理解します。

介護や福祉関係の仕事はサービス業である、ということを理解する必要がありますす。サービス業に携わっているという意識が薄いと、利用者に対して「介護してあげているんだ」という気持ちになりがちで、関係があまりよいものにはなりません。「やってあげている」のではなく、「やらせていただく」というように相手を尊重する気持ちを基本とする必要があります。

相手を尊重するような気持ちを理解することで、利用者に対する接し方も変わり、利用者により信頼感をもってもらえる介護を行うことができるようになるでしょう。

介護老人保健施設の利用者は必ずしも高齢者とは限りませんが、ほとんどの場合が高齢者であるので、ここでは高齢者に対する基本的な心構えなどを理解するように心がけましょう。

# 2. 基本的な心構え

## 1）言葉づかいや話し方に気をつける

高齢者と話をするときは、ふだんより言葉づかいや話し方に気をつけなければなりません。高齢者は若い世代に比べて年長者に対する敬意表現に敏感です。また、身体的な条件が衰えていることも多く、話す・聞くことに関しても例外ではありません。どのようにすればコミュニケーションの第一歩をうまく踏み出すことができるか、状況に合わせて各個人が自分で考えられるように心がけましょう。

## 2）高齢者に対する敬意を大切にする

年をとると、若いころに比べて身体的に衰えるのは当然です。年をとることはマイナスのイメージでとらえがちですが、実際には、年をとってなお、若いころに培った自立心を保ち、生き生きと人生を歩んでいる人もいることに注目し、高齢者に対する敬意の大切さを理解しましょう。

## 3）高齢者のプライドを尊重する

高齢者には、これまでの長い人生を自分の力で生きてきたというプライドがあります。若いころには、何でも自分でできたし、さまざまな輝かしい思い出もあることでしょう。そのような経験があるので、介護を必要とする現在の状況を、いちばんもどかしく思っているのは高齢者自身なのです。介護者と高齢者の立場はあくまでも対等な大人どうしの関係です。高齢者のプライドを尊重し、どのような心構えで高齢者に接するかを考えましょう。

## 4）介護される側の複雑な心理を理解する

高齢者は若い人が思いもよらないようなことで、落ち込んだり不安になったりすることがあります。介護者の不用意な言動が高齢者の心に影響を与えてしまうこともあります。高齢者の複雑な心理について十分考えるようにしましょう。

## 5）まずは相手の気持ちを受け入れる

高齢者が自分の気持ちや考え方に固執したり、年をとったことを卑屈に思って本音と裏腹なことを言ったり行動したりすることはよくあります。介護者はそのような高齢者の複雑な気持ちをまず受け入れることが大切です。相手の発言をしっかり聞いてその思いや主張を尊重し、真意をつかむことで、よりよいコミュニケーションが築けるということを理解しましょう。

## 6）お互いのプライバシーを尊重する

利用者にもプライバシーがあります。介護者といえども立ち入るべきではありません。反対に介護者のプライバシーもきちんと守らなければなりません。親しくなると、お互いについ個人的なことに踏み込んでしまいがちですが、利用者が話しても差し支えない話題とそうでない話題は、きちんと線引きしておくことが大切です。プライバシーの大切さと守り方について考えましょう。

# 3. 日常の心構え

## 1)「あいさつ」はコミュニケーションの基本

### (1) あいさつの大切さ

人と人とが知り合い、お互いを理解し合うために最も大切なものが「言葉」であり、その第一歩となるのが「あいさつ」です。つまり「あいさつ」は、人と人とのコミュニケーションの基本だといえます。きちんとしたあいさつができる人は、それだけで評価が上がる場合もありますが、反対にあいさつを満足にできない人は、仕事の能力さえ疑われかねません。

利用者が心を開いて、気持ちよく接することができるよう、あいさつの大切さをしっかりと理解しましょう。

### (2) まずは自分から、積極的に

一般的に、先に「あいさつ」をした人のほうが、その後の会話の主導権を握る場合が多いようです。自信がないときや初めての人が相手のときなどは、相手のペースに巻き込まれ、あいさつのタイミングを逃してしまうことも少なくありません。あいさつをしそびれて気まずい思いをしないよう、日ごろからあいさつのタイミングに慣れておくこと、そして、どのような場でもまず自分から先にあいさつするよう心がけましょう。

### (3) 明るく、ハッキリと

「あいさつ」は、相手の存在を認めているという意思表示ですから、人との交わりのなかで「あいさつをしない」というのは「相手の存在を無視している」ことにもつながる大変失礼な行為といえます。また、「自分はきちんとあいさつをしている」と思っていても、実際に相手にきちんと届いているか注意する必要があります。ボソボソと何を言っているかわからない声で相手にきちんと伝わらないあいさつは、本当のあいさつとはいえません。明るい声でハッキリと、相手にきちんと心が伝わるようなあいさつを常に心がけましょう。

### (4) 相手の目を見て

あいさつの場合だけでなく、話をするときでも相手の目を見ながら話すことはとても大切なことです。自分では、誠意が相手に伝わっていると思っていても、なかなか相手には伝わりにくいものです。しかし、相手と視線を合わせることで、誠意は伝わりやすくなります。必ず相手の目を見てあいさつをするようにしましょう。

## 2)「時間」と「約束」は信頼のバロメーター

### (1) 時間は絶対厳守

時間を守らないということは、相手だけでなく自分が所属する会社（組織）にまで迷惑をかけることになります。時間の使い方の善し悪しが、人生そのものの善し悪しにつながるといっても過言ではありません。また、約束を守ることも時間と同様、とても大切なことです。

### (2) 相手の時間を大切に

社会人として仕事をしていくうえで、信用を失ったり、嫌われたりする原因のひとつが、時間にルーズなことです。時間は、人間だれにも平等に与えられた財産ですから、自分の時間を大切にすることと同様に、相手の時間も大切にしなければなりません。よって約束の時間を厳守するのはもちろんのこと、約束よりあまり早く着きすぎることも相手に迷惑をかけることになってしまいます。一般的に、約束の5分くらい前に着くよう心がけましょう。

また、やむを得ず遅れそうなときには、必ず事前に連絡することが必要です。そのばあい おく りゆう あら とうちゃくよそうじこく たいせつ
場合、遅れる理由と、新たな到着予想時刻を伝えるようにすることも大切です。

### (3) スケジュール管理はメモと確認を

人間は頭で覚えていても、忘れてしまうこともよくあります。約束したことは、そのないよう あいて ひつよう じかん しゅうかん
内容や相手、必要であれば時間もメモをとる習慣をつけましょう。また、メモのないよう ふあん ばあい は かくにん
内容に不安があったり、メモそのものを忘れたりした場合は、恥ずかしがらずに確認の

連絡を先方に入れることも大切です。ちょっとした勇気が、そのあとの信頼を失わずに済むことにつながります。

### (4) 電話は相手の都合を考えて

時間を大切にするということは、電話の対応のしかたにもあてはまります。受け手の側からすると、電話は何の前触れもなくかかってくるため、場合によっては仕事の邪魔になることもあります。お互いの時間を大切にするためにも、電話での話は迅速に、内容は明瞭かつ簡潔に、しかし誤解を生まないよう言葉は明瞭に、を心がけることが重要です。こちらからかける場合、あらかじめ話す内容を整理し、メモをとっておくと簡潔に話せます。

## 3)「身だしなみ」は清潔に、「姿勢」はシャキッと

### (1) 身だしなみの重要さ

よく「人を身なりで判断してはいけない」と言いますが、人と会ったとき、まず言葉を交わす前に最初に目につくのは「身なり」＝「身だしなみ」です。したがって、身なりの善し悪しが相手の印象を大きく左右することになります。

社会人としての身だしなみの善し悪しは、「清潔さ」と「仕事に合っているか」で判断されるといってもいいでしょう。華美ではなく、機能性と清潔さを考えた身だしなみを心がけねばなりません。

### (2) まず清潔が第一

まず髪、爪、男性の場合はヒゲの清潔さを心がけます。頭髪は汗くさくないか、フケが出ていないか、寝ぐせは直っているか、相手に不快感を与えるぐらい伸びていないかなどに気をつけます。また、周りにプンプン臭うような整髪料の使いすぎにも注意しましょう。爪が長いのも不潔に感じるものですし、マニキュアやネイルアートは仕事の間は控えましょう。また、人と話すとき、よく髪に手をもっていくなどといった癖のある人がいますが、これも感じよく思われません。

### (3) 服装にも清潔感を

よく「身だしなみ」と「おしゃれ」を同じようにとらえている人がいますが、「おしゃれ」は自分自身で好きに着飾ることを指す言葉に対し、「身だしなみ」は接する相手に不快感を与えないようにする身なりをいいます。流行の最先端を走るようなファッションではなく、仕事の内容や周りの状況に合わせた、清潔で人に好感をもたれる服装を心がけたいものです。特に洋服のシミや襟・袖口の汚れ、汚れた靴などは相手に不快感を与え、時にはその人の人格や仕事のできるできないまで判断されてしまうことがありますので注意が必要です。

### (4) シャキッとした姿勢で

相手の第一印象に大きく影響することとして「立ち居振る舞い」もあります。背筋がシャキッとした正しい姿勢は、それだけで大変よい印象を与えます。背筋を伸ばす、指先をそろえる、目線をまっすぐに保つ、足元を安定させる、などに気をつけ、立った場合・座った場合・歩く場合など、それぞれの姿勢にも気を配る習慣をつけるようにします。

# 4. 介護現場におけるコミュニケーションのポイント

## 1）介護シーン別のコミュニケーション

### (1) 食事時のコミュニケーション

利用者が楽しく食事できるのは、それだけですばらしいことです。楽しく食べてもらうことが、介護者にとって利用者の食事の介助をする際の最も大切な仕事なのです。その原則を忘れずに、利用者の好き嫌いや栄養に考慮したメニューづくり、楽しく食べられるような食卓の演出、食べやすい食材の切り方や食器の工夫、調理法や料理の話を基に会話を広げるなど、工夫のしどころはたくさんあります。

### (2) 入浴時のコミュニケーション

多くの利用者は入浴を好みます。入浴することで体は温まるし、気持ちもリラックスするからでしょう。しかし、利用者にとっては洋服を脱いだり着たりするだけでも一苦労です。洗い場や浴槽が滑りやすい点に注意しながら、快適にお風呂を楽しんでもらうにはどうしたらよいかをしっかりと学びましょう。

### (3) 排泄時のコミュニケーション

人間にとって排泄は、呼吸と同様の絶対に欠かせぬ行為といえます。それだけに重要な行為なのですが、排泄にはなぜか羞恥心がつきまとい、何かあっても後回しにしたり隠したりしがちです。利用者の多くは高齢により排泄機能が衰えていくため、そそうなどのトラブルになることも珍しくありません。そのうえ、羞恥心が災いしてか対応がこじれることがままあります。そのようなトラブルにどのように対処するかをしっかりと学びましょう。

## 2）相手の気持ちを傷つけないためのコミュニケーション

### (1) 親しさを過剰に示されたとき

他人に親切にされればうれしいと感じるのはだれも同じです。感謝の気持ちを

具体的に示そうと考え行動しようとするのも同じでしょう。問題はその行動が過剰になったときです。高齢者は得てしてそうした行動に陥りがちです。それはなぜなのか、どうしたらそうした気持ちを尊敬しつつ断ることができるのかをしっかりと学びましょう。

### (2) 利用者から自分勝手と思われることを言われたとき

わがままであってはならないと思っていても、ついわがままになってしまうのが人間です。もちろん、わがままなことばかり言われたのでは仕事になりません。しかし、わがままの底にあるよいコミュニケーションへのあこがれや望みは見逃してはならないでしょう。その気持ちを汲みつつ、いかにしてスマートにわがままを制止し、信頼関係を深めるかを実践のなかから学びましょう。

### (3) 相手がコミュニケーションをとろうとしないとき

コミュニケーションをとろうとしない利用者はしばしばいます。そういう利用者に対しては、あえてコミュニケーションをとらなくても仕事さえ果たせばよいではないか。そう考える人もいるかもしれません。しかし、充実したよい介護を行うためには、基本的なコミュニケーションの構築はほとんど絶対条件ともいえます。だからこそ、介護する利用者とどのようにコミュニケーションをとるかは大きな問題となります。コミュニケーションの重要さをしっかりと理解しましょう。

## 3) トラブル時のコミュニケーション

### (1) 利用者に原因があると思われるとき

利用者に原因があると思われるトラブルはけっこう多いでしょう。しかし、利用者に原因があるからといって、利用者を責めてもトラブルは解決しません。トラブルの底にある真の原因を探り出し、その対応を丁寧に行うことが、何より先に行わねばならぬことです。具体例を示しつつ、適切な対応例をしっかりと学びましょう。

### (2) 介護する側に原因があると思われるとき

介護する側に原因があると思われるとき、まず大事なのは失敗を認め謝ることです。その次が、失敗をフォローするための対応策の実施です。まかり間違っても、失敗を隠したり、言い訳に終始することがないようにしなければなりません。そのような態度では、それ以後のコミュニケーションにも悪影響を与えてしまいます。失敗したときのフォローのステップを、あらかじめしっかりと学びましょう。

### (3) どちらに原因があるともいえないとき

原因がどちらにあるかわからないけれど、トラブルになることもあります。そのようなとき、避けなければならないのは犯人探しです。何より優先されるのは、トラブルの後の混乱した状況を早期に確実に復旧することです。また、トラブルを再発させないためにも背景や状況の把握は欠かせません。原因がわからないときのトラブル対処法についても、過去の具体例などを理解し、しっかりと学びましょう。

### (4) 突然の事故にあったとき

高齢者は身体機能が衰えていることが多いですから、何かを落としたり、何かにつまずくことはよくあります。さらにその先に火や鋭利な物などがあると、非常に危険な事故につながります。そのようなとき、どう対処するか、そもそもそうした事態を招かないためには何が必要かを事前にきちんと理解しましょう。

### (5) 日ごろから訴えている症状が出たとき

利用者が高齢の場合、持病のない人はほとんどいません。薬を何種類も飲んでいる人、毎週病院に通っている人などは珍しくありません。介護するにあたって、利用者のこうした情報はとても重要なチェックポイントです。日ごろから利用者の様子を注意深く観察していれば、何かあったときにも冷静に対応できます。そのために必要な知識はしっかりと習得しましょう。

# 第五章　資料

１．調査票

【EPA】

# 外国人スタッフ雇用に関する課題点の調査

■施設属性

１．回答施設の属性

・ 法人・施設名称 ＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

・ 施設所在地域

＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿都・道・府・県 ＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿市・区・町・村

以下、貴施設の平成 21 年 9 月 1 日現在の状況についてお答えください。

問1. 貴施設の入所定員をお答えください。

＿＿＿＿＿＿人

問2. 貴施設の入所者の年齢についてお答えください。

| 入所者の中で最も高い年齢 | 入所者の中で最も若い人の年齢 | 入所者の平均年齢 |
|---|---|---|
| 歳 | 歳 | 歳 |

問3. 貴施設の職員数は何人ですか？ 介護職員、非介護職員別にお答えください。

介護職員数 ＿＿＿＿＿＿人 非介護職員数 ＿＿＿＿＿＿人

問4. 貴施設における介護職員の定着率について伺います。介護職員を仮に 10 人採用した場合、1 年後に定着している人は何人くらいとお考えですか？

10 人中 約 ＿＿＿＿＿＿人

問5. 貴施設の介護職員の 1 ヵ月の所定内賃金（※1）はいくらですか？また、平成 21 年 9 月 1 ヵ月の実賃金（※2）はいくらですか？ 最も高額な人、最も低額な人、平均的給与額をそれぞれご記入ください。

| | | 最も高額な人の給与額 | 最も低額な人の給与額 | 平均的な給与額 |
|---|---|---|---|---|
| 1 ヵ月の所定内賃金（※1） | 正社員 | 月給 円 | 月給 円 | 月給 円 |
| | 非正社員 | 時給・月給 円 | 時給・月給 円 | 時給・月給 円 |
| 1 ヵ月の実賃金（※2） | 正社員 | 月給 円 | 月給 円 | 月給 円 |
| | 非正社員 | 時給・月給 円 | 時給・月給 円 | 時給・月給 円 |

※1 1ヵ月の所定内賃金：1ヵ月あたりの決まって支給する税込み賃金額（交通費・役職手当等を含む額）

※2 1ヵ月の実賃金：1ヵ月分として実際に支給した税込み賃金額（残業、休日出勤手当等を含む額）

## ２．外国人労働者の受け入れについて

**問6．　貴施設では外国人スタッフをいつから受け入れていますか？**

西暦　　年頃から　受け入れている

**問7．　貴施設で今までに受け入れた外国人スタッフの数は（退職した人も含めて）何人いますか？**

　　人

**問8．　貴施設で現在 EPA により受け入れている外国人スタッフの年齢、性別、国籍、出身地域、1ヵ月の所定内賃金（※1）、平成 21 年 9 月 1ヵ月の実賃金（※2）をご記入ください。（人数分）**

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| A さん | 年齢　　歳 | 性別：男性・女性 | 国籍： | 出身地域： |
| | 採用年月：　　年　　月 | | 介護・看護経験年数：　　年 | |
| | 1ヵ月の所定内賃金：　　円 | | 平成 21 年 9 月 1ヵ月の実賃金:　　円 | |
| B さん | 年齢　　歳 | 性別：男性・女性 | 国籍： | 出身地域： |
| | 採用年月：　　年　　月 | | 介護・看護経験年数：　　年 | |
| | 1ヵ月の所定内賃金：　　円 | | 平成 21 年 9 月 1ヵ月の実賃金:　　円 | |
| C さん | 年齢　　歳 | 性別：男性・女性 | 国籍： | 出身地域： |
| | 採用年月：　　年　　月 | | 介護・看護経験年数：　　年 | |
| | 1ヵ月の所定内賃金：　　円 | | 平成 21 年 9 月 1ヵ月の実賃金:　　円 | |
| D さん | 年齢　　歳 | 性別：男性・女性 | 国籍： | 出身地域： |
| | 採用年月：　　年　　月 | | 介護・看護経験年数：　　年 | |
| | 1ヵ月の所定内賃金：　　円 | | 平成 21 年 9 月 1ヵ月の実賃金:　　円 | |
| E さん | 年齢　　歳 | 性別：男性・女性 | 国籍： | 出身地域： |
| | 採用年月：　　年　　月 | | 介護・看護経験年数：　　年 | |
| | 1ヵ月の所定内賃金：　　円 | | 平成 21 年 9 月 1ヵ月の実賃金:　　円 | |
| F さん | 年齢　　歳 | 性別：男性・女性 | 国籍： | 出身地域： |
| | 採用年月：　　年　　月 | | 介護・看護経験年数：　　年 | |
| | 1ヵ月の所定内賃金：　　円 | | 平成 21 年 9 月 1ヵ月の実賃金:　　円 | |
| G さん | 年齢　　歳 | 性別：男性・女性 | 国籍： | 出身地域： |
| | 採用年月：　　年　　月 | | 介護・看護経験年数：　　年 | |
| | 1ヵ月の所定内賃金：　　円 | | 平成 21 年 9 月 1ヵ月の実賃金:　　円 | |
| H さん | 年齢　　歳 | 性別：男性・女性 | 国籍： | 出身地域： |
| | 採用年月：　　年　　月 | | 介護・看護経験年数：　　年 | |
| | 1ヵ月の所定内賃金：　　円 | | 平成 21 年 9 月 1ヵ月の実賃金:　　円 | |

※1　1ヵ月の所定内賃金:1ヵ月あたりの決まって支給する税込み賃金額（交通費･役職手当等を含む額）

※2　1ヵ月の実賃金:1ヵ月分として実際に支給した税込み賃金額（残業、休日出勤手当等を含む額）

問9. 貴施設では、なぜ EPA による外国人スタッフの受け入れを行ったのですか？お考えに該当するものひとつに○を付けてください。（○はそれぞれひとつだけ）

| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | とてもそう思う | ややそう思う | どちらともいえない | あまりそうは思わない | 全くそう思わない |
| 1 | 日本人の雇用（人材確保）が困難だから | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | 将来の雇用の不安の対策のひとつと考えたから | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | 人件費のコストダウンが図れるから | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4 | 過去（現在）に外国人を雇用していたため違和感がないから | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5 | 日本人スタッフのモチベーションが高まると考えたから | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | 外国人の方がモチベーションが高いと考えたから | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7 | フィリピン人、インドネシア人はホスピタリティが高いから | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8 | 関係機関等からの要請があったため | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9 | アジアとの交流促進のため | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10 | その他（　　） | | | | | |

問10. 貴施設で EPA による受け入れ時の状況はいかがでしたか？次の項目の充実度について該当するものひとつに○を付けてください。（○はそれぞれひとつだけ）

| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | とても十分であった | 十分であった | どちらともいえない | あまり十分とはいえない | 不十分だった |
| 1 | 就労希望者と受け入れ施設とのマッチングについての情報 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | 就労希望者の経歴書等の事前情報 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | 就労希望者の受け入れ施設についての理解度 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4 | 就労希望者の日本の「介護」についての理解度 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5 | 現地面接の状況等についての情報 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | その他（　　） | | | | | |

問11. 貴施設では、外国人スタッフ受け入れの窓口として人事担当者を設置していますか？該当するものひとつに○を付けてください。（○はひとつだけ）

1. 専任で設置している　　2. 兼務でしている　　3. 設置していない

問12. 貴施設で外国人スタッフ受け入れまでに行った各種手続きに関して負担感はありましたか？それぞれの項目に対して該当するものひとつに○を付けてください。（○はそれぞれひとつだけ）

| | | 1<br>全く負担はない | 2<br>あまり負担はない | 3<br>どちらともいえない | 4<br>やや負担である | 5<br>とても負担がある |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 求人情報の作成･提出 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | 求職者情報の入手～求職者選定 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | 第一次受け入れ意向表作成･提出 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4 | 就労意向の情報入手～採用者選定 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5 | 最終受け入れ表作成･提出 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | 受け入れの意思表明 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7 | 雇用契約の締結 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8 | 日本語研修機関への面会や連携 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9 | その他（　　） | | | | | |

## ３．外国人スタッフ受け入れ後の問題点

問13. 貴施設の外国人スタッフと日本人スタッフとの間で、仕事上の関わりにどの程度問題がありましたか？該当するものひとつに○を付けてください。（○はそれぞれひとつだけ）

| | | 1<br>とても問題が多い | 2<br>やや問題が多い | 3<br>どちらともいえない | 4<br>あまり問題はない | 5<br>全く問題はない |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 介護の現場におけるコミュニケーション | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | 介護現場以外の仕事におけるコミュニケーション | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | ケアの丁寧さなどのサービスの質 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4 | 仕事の役割分担･連携 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5 | スケジュールに従ったサービスの提供 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | 日本人スタッフの外国人スタッフに対するハラスメント的な態度 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7 | その他（　　） | | | | | |

問14.　貴施設の外国人スタッフのヒヤリ･ハットの多さについて、日本人の新人職員(1年未満)と比較して多いか少ないかについて、それぞれ該当するものひとつに○を付けてください。(○はそれぞれひとつだけ)

| | | 1<br>とても多い | 2<br>多い | 3<br>どちらともいえない | 4<br>少ない | 5<br>全くない |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 利用者の転倒･転落に関するヒヤリ・ハット | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | 利用者の外出に関するヒヤリ・ハット | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | 配薬ミス、服薬に関するヒヤリ・ハット | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4 | 利用者の外傷に関するヒヤリ・ハット | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5 | 利用者の誤飲･誤嚥に関するヒヤリ・ハット | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | その他（　　） | | | | | |

付問. 外国人スタッフのヒヤリ･ハットで特に多いものや特徴的な事例があれば具体的にお書きください。

| |
|---|
| |

問15.　貴施設の外国人スタッフに関する利用者からのクレームについて、日本人の新人職員(1年未満)と比較して多いか少ないかについて、それぞれ該当するものひとつに○を付けてください。(○はそれぞれひとつだけ)

| | | 1<br>とても多い | 2<br>多い | 3<br>どちらともいえない | 4<br>少ない | 5<br>全くない |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 食事介助のときのクレーム | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | 歩行介助のときのクレーム | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | 排泄介助のときのクレーム | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4 | 入浴介助のときのクレーム | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5 | コミュニケーションにおけるクレーム | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

付問. 外国人スタッフへのクレームで特に多いものや特徴的な事例があれば具体的にお書きください。

| |
|---|
| |

問16.　外国人スタッフに対する利用者等の評価はいかがですか？　それぞれ該当するものひとつに○を付けてください。（○はそれぞれひとつだけ）

| | | 1 とても満足度が高い | 2 やや満足度が高い | 3 どちらともいえない | 4 やや不満度が高い | 5 とても不満度が高い |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 利用者の外国人スタッフに対する評価 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | 利用者家族等の外国人スタッフに対する評価 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | 地域住民等の外国人スタッフに対する評価 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

## 4．外国人スタッフ教育について

### ●研修・勉強会について

問17.　貴施設での外国人スタッフに対する研修・勉強会において、以下の項目についてどの程度重要視していますか？該当するものひとつに○を付けてください。（○はそれぞれひとつだけ）

| | | 1 とても重視している | 2 やや重視している | 3 どちらともいえない | 4 あまり重視していない | 5 ほとんど重視していない |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | コミュニケーション能力（日本語） | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | 介護技術 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | 接遇技術 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4 | 事務における記録等の技術（パソコン等） | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5 | 看護師・介護福祉士資格取得のための勉強 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | その他（　　） | | | | | |

問18.　貴施設での外国人スタッフの研修・勉強会の頻度について、それぞれ該当するものひとつに○を付けてください。（○はそれぞれひとつだけ）

| | | 1 頻度はとても多い | 2 頻度は多い | 3 どちらともいえない | 4 あまり頻度は多くない | 5 実施していない |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 施設内（時間外）の研修・勉強会 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | 施設内（時間内）の研修・勉強会 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | 看護・介護の学校等の外部の研修機関 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4 | その他（　　） | | | | | |

●勤務時間内での実習について

問19.　貴施設での外国人スタッフ向けの勤務時間内での実習において、以下の項目についてどの程度重要視していますか？該当するものひとつに○を付けてください。（○はそれぞれひとつだけ）

| | | 1 とても重視している | 2 やや重視している | 3 どちらともいえない | 4 あまり重視していない | 5 ほとんど重視していない |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | コミュニケーション能力（日本語） | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | 介護技術 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | 接遇技術 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4 | 事務における記録等の技術（パソコン等） | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5 | 看護師・介護福祉士資格取得のための勉強 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | その他（　　） | | | | | |

## 5．外国人スタッフの生活支援について

問20.　貴施設では、外国人スタッフの仕事以外の日常生活において、以下の項目についてどの程度問題がありましたか？該当するものひとつに○を付けてください。（○はそれぞれひとつだけ）

| | | 1 とても問題が多い | 2 やや問題が多い | 3 どちらともいえない | 4 あまり問題はない | 5 全く問題はない |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 住居 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | 食生活 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | 地域･周りの人との交流面 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4 | メンタルヘルス面 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5 | 言語コミュニケーション面 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | 文化・風習面 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7 | 政治・宗教面 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8 | 気候・風土面 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9 | 手続き等 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10 | プライベートに関わる問題（恋愛･金銭の貸借・副業等） | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

付問. 実際に起こった問題について、具体的にお書きください。

問21.　施設および地域において、外国人スタッフの仕事以外の日常生活における問題に対して誰がどの程度関与していますか？該当するものひとつに○を付けてください。（○はそれぞれひとつだけ）

| | | 1 とても関与している | 2 関与している | 3 どちらともいえない | 4 あまり関与してない | 5 全く関与していない | 6 わからない |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 施設のスタッフ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 2 | 地域ボランティアによる無償の支援者 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 3 | 民間事業者等の有償のサポート | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 4 | 公的なサポート | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 5 | 日本に滞在する他の外国人 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 6 | その他（　　） | | | | | | |

問22.　貴施設では外国人スタッフに対してどの程度、支援を行っていますか？該当するものひとつに○を付けてください。（○はそれぞれひとつだけ）

| | | 1 とても行っている | 2 行っている | 3 どちらともいえない | 4 あまり行っていない | 5 全く行っていない |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 住居の支援 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | 食生活の支援 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | 地域･周りの人との交流の支援 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4 | メンタルヘルスケア | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5 | 日本語教室等のコミュニケーション円滑化のための支援 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | 文化・風習への配慮 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7 | 宗教的行事への配慮 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8 | 気候等の環境への対応に関する支援 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9 | 手続き等の支援 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10 | プライベートに関わる問題（恋愛･金銭の貸借・副業等） | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

付問. 実際に起こった支援内容について、具体的にお書きください。

●既存マニュアルの評価について

問23. 昨年度全老健が作成した「OJT マニュアル」について、便利な点、不便な点、その他要望等ありましたらご自由にご記入ください。また、外国人向けの OJT マニュアルに対する要望等、ありましたら、ご自由にご記入ください。

ご協力ありがとうございました

【EPA 以外】

# 外国人スタッフ雇用に関する課題点の調査

■施設属性

1．回答施設の属性

- 法人・施設名称 ＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿
- 施設所在地域

＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿都・道・府・県　＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿市・区・町・村

以下、貴施設の平成 21 年 9 月 1 日現在の状況についてお答えください。

問24.　貴施設の入所定員をお答えください。

＿＿＿＿＿＿人

問25.　貴施設の入所者の年齢についてお答えください。

| 入所者の中で最も高い年齢 | 入所者の中で最も若い人の年齢 | 入所者の平均年齢 |
|---|---|---|
| 歳 | 歳 | 歳 |

問26.　貴施設の職員数は何人ですか？　介護職員、非介護職員別にお答えください。

介護職員数　＿＿＿＿＿＿人　　非介護職員数　＿＿＿＿＿＿人

問27. 貴施設における介護職員の定着率について伺います。介護職員を仮に 10 人採用した場合、1 年後に定着している人は何人くらいとお考えですか？

10 人中　　約　＿＿＿＿＿＿人

問28. 貴施設の介護職員の 1 ヵ月の所定内賃金（※1）はいくらですか？また、平成 21 年 9 月 1 ヵ月の実賃金（※2）はいくらですか？ 最も高額な人、最も低額な人、平均的給与額をそれぞれご記入ください。

| | | 最も高額な人の給与額 | 最も低額な人の給与額 | 平均的な給与額 |
|---|---|---|---|---|
| 1 ヵ月の所定内賃金（※1） | 正社員 | 月給　円 | 月給　円 | 月給　円 |
| | 非正社員 | 時給・月給　円 | 時給・月給　円 | 時給・月給　円 |
| 1 ヵ月の実賃金（※2） | 正社員 | 月給　円 | 月給　円 | 月給　円 |
| | 非正社員 | 時給・月給　円 | 時給・月給　円 | 時給・月給　円 |

※1 1 ヵ月の所定内賃金：1 ヵ月あたりの決まって支給する税込み賃金額（交通費・役職手当等を含む額）

※2 1 ヵ月の実賃金：1 ヵ月分として実際に支給した税込み賃金額（残業、休日出勤手当等を含む額）

## ２．外国人労働者の受け入れについて

**問29.　貴施設では外国人スタッフをいつから受け入れていますか？**

西暦　　年頃から　受け入れている

**問30.　貴施設で今までに受け入れた外国人スタッフの数は（退職した人も含めて）何人いますか？**

　　人

**問31.　受け入れている外国人スタッフの年齢、性別、国籍、出身地域、1 ヵ月の所定内賃金（※1）、平成 21 年 9 月 1 ヵ月の実賃金（※2）をご記入ください。（人数分）**

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| A さん | 年齢　　歳 | 性別：男性・女性 | 国籍： | 出身地域： |
| | 採用年月：　　年　　月 | | 介護・看護経験年数：　　年 | |
| | 1 ヵ月の所定内賃金：　　円 | | 平成 21 年 9 月 1 ヵ月の実賃金:　　円 | |
| B さん | 年齢　　歳 | 性別：男性・女性 | 国籍： | 出身地域： |
| | 採用年月：　　年　　月 | | 介護・看護経験年数：　　年 | |
| | 1 ヵ月の所定内賃金：　　円 | | 平成 21 年 9 月 1 ヵ月の実賃金:　　円 | |
| C さん | 年齢　　歳 | 性別：男性・女性 | 国籍： | 出身地域： |
| | 採用年月：　　年　　月 | | 介護・看護経験年数：　　年 | |
| | 1 ヵ月の所定内賃金：　　円 | | 平成 21 年 9 月 1 ヵ月の実賃金:　　円 | |
| D さん | 年齢　　歳 | 性別：男性・女性 | 国籍： | 出身地域： |
| | 採用年月：　　年　　月 | | 介護・看護経験年数：　　年 | |
| | 1 ヵ月の所定内賃金：　　円 | | 平成 21 年 9 月 1 ヵ月の実賃金:　　円 | |
| E さん | 年齢　　歳 | 性別：男性・女性 | 国籍： | 出身地域： |
| | 採用年月：　　年　　月 | | 介護・看護経験年数：　　年 | |
| | 1 ヵ月の所定内賃金：　　円 | | 平成 21 年 9 月 1 ヵ月の実賃金:　　円 | |
| F さん | 年齢　　歳 | 性別：男性・女性 | 国籍： | 出身地域： |
| | 採用年月：　　年　　月 | | 介護・看護経験年数：　　年 | |
| | 1 ヵ月の所定内賃金：　　円 | | 平成 21 年 9 月 1 ヵ月の実賃金:　　円 | |
| G さん | 年齢　　歳 | 性別：男性・女性 | 国籍： | 出身地域： |
| | 採用年月：　　年　　月 | | 介護・看護経験年数：　　年 | |
| | 1 ヵ月の所定内賃金：　　円 | | 平成 21 年 9 月 1 ヵ月の実賃金:　　円 | |
| H さん | 年齢　　歳 | 性別：男性・女性 | 国籍： | 出身地域： |
| | 採用年月：　　年　　月 | | 介護・看護経験年数：　　年 | |
| | 1 ヵ月の所定内賃金：　　円 | | 平成 21 年 9 月 1 ヵ月の実賃金:　　円 | |

※1 1ヵ月の所定内賃金:1ヵ月あたりの決まって支給する税込み賃金額（交通費･役職手当等を含む額）
※2 1ヵ月の実賃金:1ヵ月分として実際に支給した税込み賃金額（残業、休日出勤手当等を含む額）

問32. 貴施設では、なぜ外国人スタッフを受け入れたのですか？お考えに該当するものに○を付けてください。（○はそれぞれひとつだけ）

| | | 1 とてもそう思う | 2 ややそう思う | 3 どちらともいえない | 4 あまりそうは思わない | 5 全くそう思わない |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 日本人の雇用（人材確保）が困難だから | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | 将来の雇用の不安の対策のひとつと考えたから | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | 人件費のコストダウンが図れるから | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4 | 過去（現在）に外国人を雇用していたため違和感がないから | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5 | 日本人スタッフのモチベーションが高まると考えたから | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | 外国人の方がモチベーションが高いと考えたから | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7 | 外国人はホスピタリティが高いから | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8 | 関係機関等からの要請があったため | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9 | 外国との交流促進のため | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10 | その他（　　） | | | | | |

問33. 貴施設では、以下のどのルートを使って外国人スタッフの募集･採用を行いましたか？該当するものに○を付けてください。（○はそれぞれひとつだけ）

| | | 1 募集の媒体として活用し実際に採用した | 2 募集の媒体として活用し、応募があったが採用には至らなかった | 3 募集の媒体として活用したが応募がなかった | 4 募集の媒体としては活用しなかった |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 求人募集広告 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 2 | 民間の紹介会社・派遣会社による紹介 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 3 | ハローワークによる紹介 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 4 | 知人の紹介 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 5 | 職員の紹介 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 6 | その他（　　） | | | | |

問34. 貴施設では、外国人スタッフ受け入れの窓口として人事担当者を設置していますか？該当するものに○を付けてください。（○はひとつだけ）

1. 専任で設置している　　2. 兼務でしている　　3. 設置していない

問35. 貴施設で外国人スタッフ受け入れの際には各種手続きが必要でしたか？該当するものに○を付けてください。（○はひとつだけ）

| | |
|---|---|
| 1. 手続きが必要だった | 2. 手続きは不要だった |

問36. 貴施設で外国人スタッフ受け入れまでに行った各種手続きに関して負担感はありましたか？それぞれの項目に対して該当するものに○を付けてください。（○はそれぞれひとつだけ）

| | | 1 全く負担はない | 2 あまり負担はない | 3 どちらともいえない | 4 やや負担である | 5 とても負担がある | 6 実施していない |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 求人情報の作成 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 2 | 求職者情報の入手～求職者選定 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 3 | 採用者の選定 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 4 | ビザ（査証）の確認 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 5 | 外国人登録 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 6 | 雇用契約の締結 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 7 | 住居の選定 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 8 | 各種保険申請 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 9 | その他（　　） | | | | | | |

## 3．外国人スタッフ受け入れ後の問題点

問37. 貴施設の外国人スタッフと日本人スタッフとの間で、仕事上の関わりにどの程度問題がありましたか？該当するものに○を付けてください。（○はそれぞれひとつだけ）

| | | 1 とても問題が多い | 2 やや問題が多い | 3 どちらともいえない | 4 あまり問題はない | 5 全く問題はない |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 介護の現場におけるコミュニケーション | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | 介護現場以外の仕事におけるコミュニケーション | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | ケアの丁寧さなどのサービスの質 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4 | 仕事の役割分担･連携 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5 | スケジュールに従ったサービスの提供 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | 日本人スタッフの外国人スタッフに対するハラスメント的な態度 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7 | その他（　　） | | | | | |

問38.　貴施設の外国人スタッフのヒヤリ･ハットの多さについて、日本人の新人職員(1年未満)と比較して多いか少ないかについて、それぞれ該当するものひとつに○を付けてください。(○はそれぞれひとつだけ)

| | | 1<br>とても多い | 2<br>多い | 3<br>どちらともいえない | 4<br>少ない | 5<br>全くない |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 利用者の転倒･転落に関するヒヤリ・ハット | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | 利用者の外出に関するヒヤリ・ハット | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | 配薬ミス、服薬に関するヒヤリ・ハット | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4 | 利用者の外傷に関するヒヤリ・ハット | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5 | 利用者の誤飲･誤嚥に関するヒヤリ・ハット | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | その他（　　） | | | | | |

付問. 外国人スタッフのヒヤリ･ハットで特に多いものや特徴的な事例があれば具体的にお書きください。

| |
|---|
| |

問39.　貴施設の外国人スタッフに関する利用者からのクレームについて、日本人の新人職員(1年未満)と比較して多いか少ないかについて、それぞれ該当するものひとつに○を付けてください。(○はそれぞれひとつだけ)

| | | 1<br>とても多い | 2<br>多い | 3<br>どちらともいえない | 4<br>少ない | 5<br>全くない |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 食事介助のときのクレーム | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | 歩行介助のときのクレーム | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | 排泄介助のときのクレーム | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4 | 入浴介助のときのクレーム | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5 | コミュニケーションにおけるクレーム | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

付問. 外国人スタッフへのクレームで特に多いものや特徴的な事例があれば具体的にお書きください。

| |
|---|
| |

問40.　貴施設の外国人スタッフに対する利用者等の評価はいかがですか？それぞれ該当するものひとつに○を付けてください。（○はそれぞれひとつだけ）

| | | 1 とても満足度が高い | 2 やや満足度が高い | 3 どちらともいえない | 4 やや不満度が高い | 5 とても不満度が高い |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 利用者の外国人スタッフに対する評価 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | 利用者家族等の外国人スタッフに対する評価 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | 地域住民等の外国人スタッフに対する評価 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

## 4．外国人スタッフ教育について

### ●研修・勉強会について

問41.　貴施設での外国人スタッフに対する研修・勉強会において、以下の項目についてどの程度重要視していますか？該当するものに○を付けてください。（○はそれぞれひとつだけ）

| | | 1 とても重視している | 2 やや重視している | 3 どちらともいえない | 4 あまり重視していない | 5 ほとんど重視していない |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | コミュニケーション能力（日本語） | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | 介護技術 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | 接遇技術 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4 | 事務における記録等の技術（パソコン等） | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5 | 看護師・介護福祉士資格取得のための勉強 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | その他（　　） | | | | | |

問42.　貴施設での外国人スタッフの研修・勉強会の頻度について、それぞれ該当するものひとつに○を付けてください。（○はそれぞれひとつだけ）

| | | 1 頻度はとても多い | 2 頻度は多い | 3 どちらともいえない | 4 あまり頻度は多くない | 5 実施していない |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 施設内（時間外）の研修・勉強会 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | 施設内（時間内）の研修・勉強会 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | 看護・介護の学校等の外部の研修機関 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4 | その他（　　） | | | | | |

●勤務時間内での実習について

問43.　貴施設での外国人スタッフ向けの勤務時間内での実習において、以下の項目についてどの程度重要視していますか？該当するものに○を付けてください。（○はそれぞれひとつだけ）

| | | 1 とても重視している | 2 やや重視している | 3 どちらともいえない | 4 あまり重視していない | 5 ほとんど重視していない |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | コミュニケーション能力（日本語） | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | 介護技術 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | 接遇技術 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4 | 事務における記録等の技術（パソコン等） | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5 | 看護師・介護福祉士資格取得のための勉強 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | その他（　　） | | | | | |

## 5．外国人スタッフの生活支援について

問44.　貴施設では、外国人スタッフの仕事以外の日常生活において、以下の項目についてどの程度問題がありましたか？該当するものに○を付けてください。（○はそれぞれひとつだけ）

| | | 1 とても問題が多い | 2 やや問題が多い | 3 どちらともいえない | 4 あまり問題はない | 5 全く問題はない |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 住居 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | 食生活 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | 地域･周りの人との交流面 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4 | メンタルヘルス面 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5 | 言語コミュニケーション面 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | 文化・風習面 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7 | 政治・宗教面 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8 | 気候・風土面 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9 | 手続き等 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10 | プライベートに関わる問題（恋愛･金銭の貸借・副業等） | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

付問. 実際に起こった問題について、具体的にお書きください。

問45.　施設および地域において、外国人スタッフの仕事以外の日常生活における問題に対して誰がどの程度関与していますか？該当するものに○を付けてください。（○はそれぞれひとつだけ）

| | | 1 とても関与している | 2 関与している | 3 どちらともいえない | 4 あまり関与してない | 5 全く関与していない | 6 わからない |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 施設のスタッフ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 2 | 地域ボランティアによる無償の支援者 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 3 | 民間事業者等の有償のサポート | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 4 | 公的なサポート | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 5 | 日本に滞在する他の外国人 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 6 | その他（　　） | | | | | | |

問46.　貴施設では外国人スタッフに対してどの程度、支援を行っていますか？該当するものに○を付けてください。（○はそれぞれひとつだけ）

| | | 1 とても行っている | 2 行っている | 3 どちらともいえない | 4 あまり行っていない | 5 全く行っていない |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 住居の支援 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | 食生活の支援 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | 地域･周りの人との交流の支援 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4 | メンタルヘルスケア | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5 | 日本語教室等のコミュニケーション円滑化のための支援 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | 文化・風習への配慮 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7 | 宗教的行事への配慮 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8 | 気候等の環境への対応に関する支援 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9 | 手続き等の支援 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10 | プライベートに関わる問題（恋愛･金銭の貸借・副業等） | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

付問. 実際に起こった支援内容について、具体的にお書きください。

●既存マニュアルの評価について

問47. 昨年度全老健が作成した「OJT マニュアル」について、便利な点、不便な点、その他要望等ありましたらご自由にご記入ください。また、外国人向けの OJT マニュアルに対する要望等、ありましたら、ご自由にご記入ください。

ご協力ありがとうございました

## ２. フリーアンサー

### ●EPA を活用した施設

**問９ 貴施設では、なぜ EPA による外国人スタッフの受け入れを行ったのですか？**

その他：

- ボランティア。

**問 12. 貴施設で外国人スタッフ受け入れまでに行った各種手続きに関して負担感はありましたか？**

その他：

- 研修場所が大阪でありとても不便を感じた。
- 会社情報の送付が負担。

**問 13. 貴施設の外国人スタッフと日本人スタッフとの間で、仕事上の関わりにどの程度問題がありましたか？**

その他：

- 仕事になっていない。
- まだ直接現場に入っていないため、回答できません。

**問 14. 貴施設の外国人スタッフのヒヤリ･ハットの多さについて、日本人の新人職員と比較して多いか少ないかについて。**

その他

- 直接的な介護には携わらせていない。
- 多いというより、任せられない。
- まだ介護現場に入っていないため、回答できません。

**問 14. 付問. 外国人スタッフのヒヤリ･ハットで特に多いものや特徴的な事例があれば具体的にお書きください。**

- 全て。
- まだ一ヵ月なのではっきりわからない。
- まだ入職して間がないので判断しづらいです。

**問 15. 付問. 外国人スタッフへのクレームで特に多いものや特徴的な事例があれば具体的にお書きください。**

- ナースコールで居室に行っても「この人じゃなくて」と言われる。コミュニケーションがはかれないのが問題。
- そこまでいっていない。問題外。
- まだ一ヵ月なのではっきりわからない。
- まだ介護の直接現場に入っていないため、回答できません。

**問 17. 貴施設での外国人スタッフに対する研修・勉強会において、以下の項目についてどの程度重要視していますか？**

その他

- 学習がまず基本と考えている。
- そこまで達していない。

**問 19. 貴施設での外国人スタッフ向けの勤務時間内での実習において、以下の項目についてどの程度重要視していますか？**

- まだ日本語が十分でないため、２．３．４はさせていない。
- 日本語教室。

**問 20. 付問. 貴施設では、外国人スタッフの仕事以外の日常生活において、どの程度問題がありましたか？ 実際に起こった問題について、具体的にお書きください。**

- 地元の友人（恋人）と連絡がつきづらく、やや精神的に不安定になり、インターネット接続を行いました。

**問 22 付問. 貴施設では外国人スタッフに対してどの程度､支援を行っていますか？実際に行った支援内容について、具体的にお書きください。**

- パスポート更新手続きへの送迎。
- メンタルヘルスケアを行うため、医師に相談すること。
- 住居として、グループ内法人の宿舎を賃貸。
- 食事を有償だが安価で提供。
- 公共料金支払いの手続きや住所変更。
- 引っ越し、必要物品の購入（生活用品、家電製品）。

**問 23. 昨年度全老健が作成した「OJT マニュアル」について、便利な点、不便な点、その他要望等がありましたらご自由にご記入ください。また、外国人向けの OJT マニュアルに対する要望等がありましたら、ご自由にご記入ください。**

- イラストを多く使ってほしい。

## ●EPA を活用していない施設

**問９ 貴施設では、なぜ外国人スタッフを受け入れたのですか？**

その他：

- 本人と面接した結果。
- 能力があったため、応募があったため。
- 日本生活が長く他職種で勤務経験があり違和感がないから。
- 日本人と同一の基準。同じように対応する。
- 日本人、外国人を問わず生活をするために働く必要があり、たまたま募集の中に外国の方がいただけです。
- 長年同地域に居住しており、日本語もある程度しゃべれるため。
- 知人の紹介により。
- 職員より紹介されたから。
- 求人に応募してきたので。
- 同じ地域に住む住民（仲間）として、当然のこと。
- 応募があったため。

**問 10. 貴施設では、どのルートを使って外国人スタッフの募集･採用を行いましたか？**

その他：

- 普通に求人したら外国の方から面接お願いしますと電話有。
- 病棟が閉鎖になった病院からの情報。
- 知人の紹介ではあるが、募集のためではない。
- 他のパート職員と同じように募集・採用を行った。
- 外国人に限定しての募集、採用はしていない。
- 学校への求人票（新卒)。
- 外国人対象の就職説明会。
- 一般募集で来られた。

**問 13. 貴施設で外国人スタッフ受け入れまでに行った各種手続きに関して負担感はありましたか？**

その他：

- ハローワークの届け出のみ。
- 派遣会社を利用したため、そこの会社が行ってくれました。
- 他のパート職員と同じように手続きを行った。

**問 14. 貴施設の外国人スタッフと日本人スタッフとの間で、仕事上の関わりにどの程度問題がありましたか？**

**その他**:

- 利用者とのコミュニケーションで、ことば（なまりや古いことば遣い）がわかりづらいらしくて（とてもまじめなため）本人たちに少しずつストレスがたまる。

**問 15. 貴施設の外国人スタッフのヒヤリ･ハットの多さについて、日本人の新人職員と比較して多いか少ないかについて。**

その他：

- 利用者との直接ケアに携わることはなく、例えばベッドメーキング等の業務。
- ヒヤリ・ハットにつながらないようにしている。
- 仕事（業務）制限している。

**問 15.付問. 外国人スタッフのヒヤリ･ハットで特に多いものや特徴的な事例があれば具体的にお書きください。**

- 日本語の理解力不足で、時と場合によるがコミュニケーション不足がある。
- 記録が全くできないので単純作業を任せている。
- サービスの提供の仕方は、日本人スタッフよりも慣れていない分、丁寧に行っていると思う。
- 言葉の弊害による理解不足。
- 配薬、内服ミス。
- 家族との申し送り。他のスタッフからのクレームが多く、本人も悩んでいた様子でした。

※ 日本人スタッフと業務を全く同じにしてはいない部分もあり、単純比較は難しいです。（若干、日本人スタッフに比べ直接処遇時間が少ないかもしれません）その中で考えた場合が上記になります。

**問 16. 付問. 外国人スタッフへのクレームで特に多いものや特徴的な事例があれば具体的にお書きください。**

- 利用者、スタッフが互いに何を話しているかわからず、意思疎通が図りにくい点。
- たまに利用者の漢字が読めずに確認しにくる等有。
- スタッフ間同士のコミュニケーションがスムーズにいかないときがある。
- 細かなニュアンスが理解できない、少し複雑な話だと理解できない、等、言葉の問題が大きいと感じました。介護技術を学びたいとあせっている様でしたがそれ以前の問題でした。性格は良好でまじめな人でしたから残念だったと思っています。
- 介助は指導するのでクレームとならない。
- 介護者は当然高齢であるため外国人自体に変な先入観を持つ方が多く、性質的にやや拒絶感で接しているケースがある。
- お手伝いをしすぎてしまうことがある（利用者の残存機能を十分引き出せない)。

**問 18. 貴施設での外国人スタッフに対する研修・勉強会において、以下の項目についてどの程度重要視していますか？**

その他：

- 外国人に限らず介護職員全員に研修・勉強会を実施しています。
- 派遣人材なので４．５．は個人的には研修をすすめている。
- 全員スタッフ研修に参加してもらっている。

**問 19. 貴施設での外国人スタッフの研修・勉強会の頻度について。**

- 外国人スタッフに対してだけでなく全スタッフの研修、勉強会に参加してもらっている。
- 日本語の勉強会開催。

**問 20. 貴施設での外国人スタッフ向けの勤務時間内での実習において、どの程度重要視していますか？**

その他

- 日本人外国人を問わず実施しています。
- できていない部分は指導するので問題なし。
- 機会があるときに参加を促している。

**問 21.付問. 貴施設では、外国人スタッフの仕事以外の日常生活において、どの程度問題がありましたか？ 実際に起こった問題について、具体的にお書きください。**

- 面接し採用したものの、実際は住所等はでたらめで、車に寝泊まりしていた。行政の介入はあったが本人が嘘ばかりついて、結局１日勤務したのみで後日辞職した。
- 文化、風習面として考えた場合“日本人は働き者だからやればいい”などと、自国の習慣性を施設内、業務内に持ち込み必然と考えることが多い。日本社会にとけ込む習慣性から、否定的と思われることも多く、拒絶的感覚を逆に持っているように感じる。
- 住居に同国人の入居を許したりしている。
- 金銭の貸借が一件、パート職員の副業一件。
- 各自日本国籍を有し家庭に入っているので問題なし。

**問 22. 施設および地域において、外国人スタッフの仕事以外の日常生活における問題に対して誰がどの程度関与していますか？**

その他：

- 派遣会社の担当者。
- 派遣会社に一任。
- 派遣会社が行っている。
- 日本人のご主人。
- 日本人の夫のいる人のみなので日常的な関与は不要。
- 家族。
- 今まで関与する必要がなかった。

**問 23. 付問. 貴施設では外国人スタッフに対してどの程度、支援を行っていますか？実際に行った支援内容について、具体的にお書きください。**

- 金銭の貸借。
- 今まで支援する必要がなかった。

**問 24.昨年度全老健が作成した「OJT マニュアル」について、便利な点、不便な点、その他要望等がありましたらご自由にご記入ください。また、外国人向けの OJT マニュアルに対する要望等がありましたら、ご自由にご記入ください。**

- 当施設としては、介護補助員という立場で入職してもらうため、日本国籍を持ち（できれば家庭も持っておられ)、会話、接遇等に問題のない方を派遣会社を通して採用しているので、外国人スタッフと言えるかどうか。その中で、ヘルパー資格を希望する人は資格取得に向け勉強していく。
- 外国人を雇用してみて、日本人の多くはやさしく接してくれてすごくよいが、その中で高齢者の一部の方々は、ことばのニュアンスが様々で、美しい日本語を習った外国の方にはわかりづらい。しかし高齢者に悪いと思うらしく聞き返さないので、本人たちにストレスがたまる。結果、長く続かない。古い時代のことばとなまり等の勉強が必要となる。
- 当施設では人事考課を以前より取り入れしていく方針ですが、0JT マニュアルの中の評価票の活用を検討しています。今後職務別の評価票等もあればぜひお願いしたいと考えます（２２年度より開始予定)。
- 項目ごとに整理され検索しやすいことは評価できる。要望としては、フローチャートや図表をもっと取り入れた方がよりわかりやすくなるのでは。外国人向けマニュアルも上記同様文字以外の表現方法を活用することによりマニュアルそのものを教材として使用できると思う。

社団法人
全国老人保健施設協会
〒105−0014　東京都港区芝2−1−28　成旺ビル7階
TEL　03−3455−4165　FAX　03−3455−4172