

・配属初日～1週間

管理団体の人が月曜日の朝から介護技能実習生 2 名の行政手続きを済ませ、施設に到着したのは午後 2 時過ぎだったので、簡単な入社式を行い、雇用契約に関する詳しい説明と、就業規則に関する細かな説明を行い、午後 5 時にアパートに案内しました。

技能実習生の持ち物は、両手で持てる荷物（キャリーバッグ×2）しかなく、片言の日本語を話す大人 2 名が、何も持たずに引っ越してきたという印象でした。

所持金は二人合わせて 6 万 5 千円で、各種保険料が天引きされ、安定した手取りが入る 2 ヶ月先までは、電気や食事など支援をしなければならなりませんでした。

アパートには事前に光回線の Wi-Fi を整備しており、実習生が最初望んだことは、「Wi-Fi にスマートフォンをつながたい。」でした。Wi-Fi にスマートフォンを接続すると、すごく喜んでいたことが印象に残っています。

2 月に施設へ配属されたため、冬用衣類が不足しており、法人職員に不要な衣類の提供の協力を求めました。日頃から子育て支援に特化し、職員が 130 名以上いたこともあり、中・高生の使い古しが沢山集まりました。（※小規模事業所では衣類を施設側が購入するなど費用や手間を考慮しておかないといけません。）

初日は担当職員が技能実習生と協力して、夕食と翌日の朝食を準備し、風呂を沸かし、洗濯機を回し、後は寝るだけというところまで面倒を見て別れた。担当職員から、「生活が整わないのに、明日から働かせることは無理だと思う。」と連絡が入ったこともあり、翌日からは現場に送り出せるように、生活を整えることに集中する流れとなりました。

翌朝より、担当者と実習生から必要な物をヒアリングし、近所で一緒に買い物をするしながら、地域になれることを目標に介護技能実習がスタートしました。

生活ができるようにするために買った物は、生活するために必要な物すべて（食材、調味料、油、調理器具、掃除道具、マット、ごきぶりホイホイ、下着、タオル、指定のゴミ袋……）などを数日に分けて購入し、一つ一つ物の使い方と片付けまで確認を取るという作業が 1 週間続き、翌週から施設に出勤できるようになりました。

・現場配属から 1 ヶ月

最初の 1 週間は、職員が入所者へ実習生を紹介し、関わりを持つことから始めました。実習生が挨拶をして、お茶などの飲み物を持って行ってもらうと、利用者側から話しかけようという様子が見られました。実習生が熱心に話を聞こうとするので、入所者からの受け入れもよく、翌日から利用者の方から声を掛けられることが増え、実習生も受け入れてもらえたと喜んでいる様子でした。

主に、食堂の目に見える範囲場所でテーブルを拭いたり、お茶出したり、飲料のとりみ付け等の簡単な作業を指示しながら、入所者より話しかけられたら、コミュニケーションを取ってもらうという過ごし方で、午後（15：15～17：15）からは担当者が日本語と介護技術の勉強を実施するという流れでした。

午後の研修時に、誰とどのような話をしたのかという内容の聞き取りをして、わからないことは丁寧に教え、次にどのようにコミュニケーションを図ることで話題を広げ、関係を構築していくのかというフィードバックを行っていました。

3週間ぐらいから、軽度者に対するトイレ介助、入浴介助を介護職員（技能実習生指導者）と一緒にいき、午後からその内容について、教科書使用して理論的な側面を教えていきました。

およそ1ヶ月で、職員と利用者の名前を把握し、コミュニケーションではわからないことを聞いて、理解するという意思疎通が取れるようになりました。

休憩時間に日本人介護職員と離れて、実習生二人だけで食事をしている様子が見られたので、新人職員の面倒見がよいベテラン職員に声を掛け、一緒に昼食を食べ、会話に入れるように配慮をして欲しいとお願いをして、徐々に仕事以外の話もする様になったことで打ち解けていく様子が見られました。

アパート以外の場所でスマートフォンの通信ができないため、行きたいところにいけなかったり、連絡の手段がなかったりすることが悩みになっていました。そこで、格安SIMの契約の補助をしました。海外のスマートフォンは通信規格の関係から、SIMを差し手も認識しない問題が発生し、別に中古のスマートフォンを購入しなければなりません。スマートフォンを常に友達や親族などの誰かとつなげばなしにして、一日中ずっと会話していることが当たり前みたいで、文化の違いに驚きました。

・現場配属から2ヶ月以降

一人でも介助ができる軽度者のトイレ介助を、日本人介護職員が重度者のトイレ介助をしている側でしてもらい、任せていくようにしていきました。

残存機能を見極めたりすることがまだ難しく、過剰に介護する部分が見られても、その場で注意するのではなく、午後の研修でフィードバックを行い、次にどのように介助していくのかの目標を立てるという繰り返しを行うことで、現場での介護技術を学んでいきました。

日本語を覚えることに意欲が高く、言葉や技能を教えることが大変だと想像していたが、理解が早く覚えもよいため、日本語や介護技能を教えることに苦戦することが少なかったそうです。現場を含め聞き取りをしても、教えることはスムーズに覚えていったため、目立ったエピソードもなかったそうです。

3ヶ月目から変則シフト（早出・遅出）を初め、いままで常に一緒に活動をしていた2名の実習生が、休みや勤務時間が別れてシフトに入るようになったが、職員や利用者とのコミュニケーションも取れていたため、とくに問題は起こりませんでした。

半年がたち、6ヶ月過ぎた夏頃には、日本語コミュニケーションが急速に伸びて、会話を聞き返したりすることがなくなりました。古いパソコンを会社から支給しており、インターネットを利用してYouTubeや日本のアニメを見ることで、日常的な言葉を覚えること

に磨きが掛かったと実習生が言われていました。

この頃から行動範囲も広がり、自分たちで計画を立て遊びに行ったり、少し遠い場所に買い物に出かけたりするようになりました。少し遠いところに行きたいという希望も出てきたので、日本文化実習という研修の形にして、3ヶ月に一度をめぐりに計画を立て、有名な観光地などに連れて行くなど工夫をすることで、仕事から息抜きができるように取り計らいました。

地域の体育館で行われているバドミントンクラブを紹介したり、職員の家で食事会に呼んでもらったりと、職場外の交友関係も広がっていくことで日本での生活が単調にならないように配慮しました。

半年が経過すると介護施設の人員規準として換算が可能なため、給与に処遇改善金が付き、生活の余裕ややる気にもつながって行きました。

言葉にも慣れ実習生が方言を話すようになり、少し問題に感じている面もある。例えば、「物をなおす」という言葉の意味を、「修理する。」「片付ける。」どちらで理解したらよいのか混乱したりする。他に福岡県で言えば、「あっている＝している」、「来る＝行く」など、標準語で書かれた内容が正しく把握できなくなる可能性が出てきました。

また、特に私たちの住む地域の方言は、他県の人が聞くとケンカしているように聞こえるため、入所者への声のかけ方がきつくなっている様子も見られたため、担当者1人で教えていた日本語学習を、他部署の管理者にも協力してもらい、接遇やマナーに配慮した言葉遣いを覚えられるように複数名で担当するように変更しました。

1度だけ、方言が理由で職員間コミュニケーションにおけるトラブルが発生しました。障害者雇用も積極的に進めており、現場で言語障害のある職員が、利用者介護の事を一生懸命教えようとしたところ、方言が強く怒られていると実習生は勘違いし、関係性が悪化したため管理者が仲介に入ったことがあります。

また、日本人介護職員から出た不満として、技能実習生には管理職が丁寧に指導し教えるのに、日本人の新人職員に対しては、「それくらいわかっているでしょう、できるでしょう、そのくらいやってよ。」といった感じで、まだ介護業務に慣れていなくても、すぐに現場に放り出していたことに、教育体制が不平等であるという指摘を受け、新人職員指導が雑であったことに気がつきました。

実習生のためにアパートを借りているが、騒音によるクレームを何度も言われ、何度も気をつけるように指導したが、実習生がクレームに精神的に追い詰められノイローゼのようになり始めたので、最終的に引っ越しをしました。この件に関して、どちらが悪いのか把握ができませんが、外国人であるという理由から隣の住人から強く当たられている可能性も否定できませんでした。

言葉の理解が進めば、介護技能に関する知識の理解や学習は問題なく進むため、介護技能も順調に獲得します。利用者トラブルもなく、一年もたてば一人前に成長し、夜勤業務に問題なく入ることもでき、手当が増えることに対して、さらに喜びと意欲を感じている様

子である。

さらに、一般職員でも休みが合えば、遊びに連れて行ったり、余っている服など上げたりする様子が見られ、管理職から一般職まで多くの職員が実習生の日本での生活に協力してくれていることが安心につながっていると考えられます。

（まとめ）

介護技能実習生を受け入れるに当たり、最も重要だと感じる事は日本語理解です。コミュニケーションとは情報の交換であり、その手段としてもっとも効果的なものは言葉しかありません。その情報交換が言葉により円滑に行えなければ、表情や態度により相手にわかってもらおうとしますが、それもダメなら職場で孤立するため、不安や不満など様々な感情に精神的に追い詰められ、大きな問題に発展すると考えられます。

当法人では、平成22年にフィリピン出身で婚姻による日本国籍を持つ片言の介護職員を採用しました。そのときに、職員から「外国人に介護ができるはずがない、外国人を採用するなんて頭でも狂ったのか？利用者や家族からクレームが出る！」、このような酷い言葉を沢山掛けられました。

そのような酷い言葉掛けられるたびに私はその考えに同調せず、「もし、貴方が海外で同じ事を言われたらどう思いますか？悲しいと感じませんか。」となだめるように繰り返し言い聞かせてきました。そして、採用後に言われたことは、「言葉が通じないので、仕事が教えられません。」、言葉を理由にその職員の指導をすぐにさじに投げる様子であった。そのときも私は職員に対し、「言葉の問題は最初からわかっていたことで、それを踏まえどのように工夫して仕事を教えていくのかということが管理職の仕事じゃないですか。」と話、排除、差別的な考え方には一切同調しませんでした。そして、入所者やその家族からクレームが出ることも一切なく、逆に頑張ってと応援してくれました。そのフィリピン出身の職員は10年選手となり、施設で必要な存在として働いています。

また、平成26年にも、その話を聞き在留資格を持つ片言のフィリピン出身の女性が、外国人という理由でまともに雇用してくれるところがないので、施設で雇って欲しいという相談がありました。そのときに以前のように反対する職員は1人もいませんでした。その職員が技能実習生を採用する時には、施設の概要をタガログ語で説明する動画に協力してくれ、この施設に行きたいと希望する実習生が沢山面接に来ることにつながりました。さらに彼女は介護福祉士資格を取得し、令和3年度からは施設が補助して准看護師の学校にも通い、キャリアアップを目指して頑張っています。

超高齢社会の到来と少子高齢化に伴う担い手不足に、外国人による労働力の活用が持続可能な介護の要であると考え、外国人人材獲得に向けた紹介ページなど作成しており、令和4年10月には、介護技能実習生2名の採用が決定しております。

