

# 技能実習生受け入れ 3年目を迎えて

これまでの経過から、これからの課題を考察してみた



社会福祉法人 白翁会

法人本部事務局 人材確保担当部長 佐藤 建一

## 本日の流れ

- ベトナム人実習生受け入れに至る経緯
- 導入後の状況 実習生側と事業所側
- 現状の整理からの課題
- まとめとして



2

# 社会福祉法人 白翁会について

3

- ・昭和59年に特別養護老人ホーム 千寿の園を開設。以降、障害者支援施設 光陽荘、特別養護老人ホーム 喜久の園  
在宅福祉では通所介護、障害者グループホーム、居宅介護支援事業所を運営。
- ・高齢者施設の入所定員は120名、ショート20名  
障害者施設の入所定員は50名、ショート4名  
法人に勤務する職員の総数は180名(非常勤等含む)
- ・静岡県菊川市内において、上記の事業を展開している、地域の社会福祉法人です。
- ・千寿の園は、令和3年4月に喜久の園と合併。

## ベトナム人実習生受け入れに至る経緯

4

- ・検討時点における法人内の人員は、満ちているとまでは言えないが、慢性的な欠員という状況ではなかった。
- ・日本における労働力人口の減少、介護人口の増加を見越し安定的な人員の確保の手立てとして、外国人材の導入を決めた。
- ・当初、4名を受け入れ、途中家庭の事情で1名帰国。

## ベトナム人実習生受け入れに至る経緯

5

- 2018年当時、外国人の在留資格としては  
①EPA ②技能実習生 ③留学 の3つであった。
- コスト面や手続き上の事を比較して、当法人は技能実習生として外国人介護人材を受け入れていく事とした。

技能実習を行わせる理由書:介護技能実習生受け入れを通じて、ベトナムにおける介護職の中核を担う人材を育成する事に貢献したいと考える。EPAにて介護人材受け入れも始めているが、漢字の壁の高いハードルから外国人介護者が増えない中、介護技能実習生として多くの人材を指導・教育していく事で、日本の介護サービスの質及び技術の向上を図り、安定的な介護者の育成に力を入れたい。また、日本の介護施設やベトナムと日本の技術や仕事に取り組む姿勢の違いを技能実習生に学ばせ、帰国後にはマスターした作業手法や介護に対する考え方を伝授する事で、母国に帰国してからますます増えるであろう介護事業の担い手になってもらいたいと考える。

## ベトナム人実習生受け入れに至る経緯

6

- ・当法人において、特養と障害者施設に各々配属する方向で導入を進めていった。
- ・特養においては、2施設の合併予定があり、新しい特養の人材確保のため、第2期の受入についても具体的に準備を進めた。

検討開始2018年 現地面接2018年10月

来日2019年10月 入国後研修終了し2019年12月施設実習開始

第2期生5名面接内定済み、来日未定

## 導入後の状況 実習生側

7

- 技能実習生と同時に、監理組合へ依頼をしてベトナム人の通訳を非常勤職員として半年間の契約で雇用した。
- 1年間は勤務中、週3日午前の2時間を日本語の学習時間にあて、N3合格に向けた支援を行った。
- 令和2年12月より週1回2時間の学習の時間に変更し、業務の割合を増やした。

現在、2名はN3に合格し、1名はN2に合格している。

※通訳はコロナの影響で1年間雇用する事となった。

8

- ・自宅でも学習する様に促し、日々の出来事を日記として書く様にして、それを所属施設長に提出。後に日本語学習担当者が確認し、指導に活かしていた。
- ・業務の中で、専門用語も使用する事から、学習の時間にそれを含めた日本語学習を行った。
- ・日本語の習得が最大の課題である。



# それぞれの立場で課題となる事

社会福祉法人 白翁会

日本語の学習へのマンネリ化

業務拡大(シフト勤務)への困難さ

学習と業務のバランス

急な事態への対応

正しい理解と適切な判断

9

## 日本語の学習へのマンネリ化

10

- 丸2年を迎える中、本人達より日記を書く事をやめたいとの訴えが監理組合の担当者に話があった。
- 特にN2に合格した実習生は、ここまで頑張って学んだのだから『ご褒美として日記の卒業』を訴えてきた。

止めたい事の背景にある原因や理由は、いつも同じことを書いていると注意を受けてしまう。書くことが無いと、本人達は話している。

- 話題が少ない事の原因として…
  - ①コロナで自由に外出が出来ない。施設⇔自宅⇔買い物
  - ②施設での業務に変化が少ない。特に特養<障害となる
  - ③専門用語や業務上の言葉は使うけれども、日常生活で使う言葉は、どうしても少ないので、身につみにくい。
  - ④日常的に、気安く話が出来ているか？  
世間話が出来ている？ 実態が曖昧。

コロナの影響で、職員個人間でのコミュニケーションがとりづらい傾向にある。  
※勤務中は私語を控える。昼休みは一人席で黙食。業務終了後は、特別のことが無い限りすぐに帰る。

## 業務拡大(シフト勤務)への困難さ

- 特養と障害者施設での勤務形態の違いにより、出勤時間が異なっている点(現在3DKのアパートを3名で利用)。
- 特養のユニットケアと、平屋で廊下が続いている障害者の施設ケアの違いにより、一人に係る負担が異なる点(すぐに助けを呼び難い)。

12

障害者施設 遅番18:30まで 夜勤は16:30～翌9:30  
特養 遅番22:00まで 夜勤は上記に加えて22:00～7:00

※居住アパートについては、当初2DKのアパートの2部屋を法人で賃貸契約し、2人の実習生と2人の実習生と通訳者という内訳で暮らしていた。その後、実習生の内1名と通訳者が帰国したことにより、本人達と相談の上、2DKの部屋に3人で暮らしていた。現在は各々に個室がある3DKにて生活をしている。

・シフト業務を増やす事の支障となった原因

①協力してもらえらる職員が身近にいるかどうか。

障害者施設においては、建物の構造上、続き廊下である事から、実習生が完全に一人で行わなければならない状況は無いと言える。反対に特養では、個室でユニットである事から一人で業務を遂行する時間が長くある。

13

当初、実習をしていた特養は多床室であり、2021年4月に移転合併した特養は全室個室のユニットケアである。

- ・シフト業務を増やす事の支障となった原因

## ②慣れていた環境と業務からの変更に伴う事柄

1年半に及ぶ多床室での業務で、職員や利用者に徐々に慣れていったが、この春に施設の移転合併で環境の変化に並行して、利用者の入れ替わりや所属職員の変更があった。移転先の特養の職員は、実習生との接点は初めてである事、業務を新たに覚えなければならない事が課題となった。

主にユニットやフロアの主任、主幹や部長が調整役やフォローをする事で補っている。

- ・シフト業務を増やす事の支障となった原因

### ③通勤時のリスク

アパートからは自転車で10～15分のところに両施設はあるのだが、夜間にあたる時間の通勤に対して職員側から心配の声があがる。後に本人達からも不安の声がある。通信手段はWIFI下でLINEのみの通信手段である事も要因と言える。

15

通信手段は法人としても課題視をしている。本人達に携帯電話の導入を提案しているが、使用料や使用頻度もあって利用につながっていない。シフト勤務もスタートした事もあり、課題視はしているが現状では連絡手段(携帯電話)に関しては上記の状態のままである。幸い、問題となる事や大きな支障に至ってはいない。

・シフト業務を増やす事の支障となった原因

#### ④待遇面での差に関する事

本人達から表立って訴える事は無いが、施設によってシフトの違いがあり、それに伴う給与の違いが生じている。  
障害者施設では、2021年4月より夜勤業務を実施している。

現在は月に3回程度勤務についている。

特養では、早番業務⇒遅番業務⇒夜勤業務と習得。

その後、夜勤勤務の実施に至っており、両施設共に業務シフトに組み込まれた業務を行っている。



# 導入後の状況 事業所側

## 学習と業務のバランス

- ・個人差がある日本語の習得状況に対し、引き続き業務学習の時間を割く必要性と、業務を行いながら介護技術の学習（業務の習熟）の必要性とで、バランスを取る必要があった。

17

- ・現場では、業務の途中で日本語の学習と言って、介護現場から実習生が離れる事は、当初はさほど問題ではなかったが、現在では人手がその間減るという認識になっている。勉強は必要、でも介護の担い手として現場にいてもらいたいというジレンマが生じた。

- ・現時点では、実習生も1人工である。

・さらに、技能試験の時期が迫ってくると、その試験に向けて職員が介護に関する指導・教育に割く時間が必要となり、その間業務には実習生は勿論、対応する職員も現場から離れる事となる為、シフトを組む際は頭数に入れることなく作成しなければならなかった。

- ・1号から2号へ移行するために必要であった『技能実習評価試験（初級）』に全員合格
- ・令和4年3月に『技能実習評価試験（専門級）』に実技・学科共に全員合格

・当初の予定では、第2期の技能実習生が来日して、第1期の技能実習生が見本となり、主に業務時間以外がメインとなる時間に、良き先輩であり良き手本となってもらえる予定であった。しかし、コロナ禍である事から入国が未定であったが、2年の延期期間を経てこの春入国。

19

・第2期生は契約当時N4に合格しているが、コロナ禍により2年以上来日出来ていない事から、日本語能力は未知数であった。入国後に確認したところ、読み書き理解等々全般的に課題が見て取れた。再教育には、それ相応の手間暇を掛ける必要があると考えている。

## 急な事態への対応

20

- ・急病時の対応…受診、勤務、保険関係、緊急連絡等
- ・外出時における緊急時対応
- ・災害時の対応…連絡、避難先、生活の確保、備え等
- ・プライベートでの問題発生への対応 家族の介護・妊娠等

監理組合との連携強化が求められる。

## 正しい理解と適切な判断

- 技能実習2号から3号なのか、特定技能なのか？  
⇒介護福祉士受験に関する情報 困難さ
- 就業規則の母国語作成 労災などの説明 年末調整等々
- 健康診断  
インフルエンザやコロナの予防接種等に関する説明
- 日本国内におけるニュース、新たに伝えるべき情報かどうか  
⇒その情報を得ているかどうかの確認、認識の確認

21

日本のニュースを見て知るのにはハードルが高い。私たちがCNNを英語で理解出来るか…と言うと分かり易い。だとしたら、意識的に私たちが実習生に伝えていかないと知っていてほしい事を知る事が出来ない。

# 現状の整理からの課題 予想とは異なった事

社会福祉法人 白翁会

## 利用者との関係と日本語

### 同期の実習生との関係

### 日本語学習と普段の会話/世間話の重要性

### 介護/福祉に合うかどうかは日本人と一緒に

### 性格？お国柄？不平不満や要求/権利の主張について

22

## 利用者との関係と日本語

・当初、視覚障害者だからきちんと日本語で話が出来ないと仕事にならないと考えていた。しかし、当施設においては、重複する障害の多くが知的障害であり、シンプルな単語によるコミュニケーションで支援が叶う事が多かった。

23

・コミュニケーションの内容と並行して大切なのは、『その時』に『適切な声掛け』が出来る感受性が大切であり、それは日本人においても支援者自身の資質が問われ、また教育されるべきものだと言える。

・つまり、丁寧な日本語での関りはもちろん大切であるが、発語が少ない若しくはその人なりのコミュニケーションを発する利用者に対して、いかにその言動から『意思や思い』をくみ取るかが重要である。

24

・それは日本人介護者においても同様であり、備わっている人とそうでない人、教育して身につく人とこの業務が向かない人がある様に、国籍や文化の影響というよりも、人との関わりに対する姿勢やその人の感受性によるところが大きいと見て取れた。



## 同期の実習生との関係

- ・実習生と面談する際、全員そろって話をする機会が多く、その時の様子は非常に仲良くフレンドリーな関係に見て取れる。そのため、生活上のやり取りでも、良好な交流や情報交換等がなされていると思っていた。
- ・しかし、実習生が体調不良で休んだ際に、出勤してきた実習生に様子を問うが、『わからない』との返答。あくまでも、個々の成人した職業人である事を再認識させられるエピソードが複数ある。

25

当初、2DKのアパートであったが、勤務シフトの関係で1人1室(3DK)の要望がある現在は、3DKの部屋に3人で同居している。。

26

・日本人であれば当然のことであり、このような錯覚は無いと思われるが、あくまでも『その人個人としての尊重』を心掛けないといけない。

一人の従業員としての尊重を、常に意識する必要がある。

## 日本語学習と普段の会話/世間話の重要性

・実習生から『業務で使う言葉、介護に関する言葉はとても多く使うのでよくわかる。でも、教科書に載っている日常生活で使う言葉が難しい』と打ち明けられる。職員とも話をしている様子は見受けられるが、その内容に関しては、限定されている様子である。

日本語学習のマンネリ化でも記した件。  
コミュニケーションの量と質が問われる事かと考える。

・すべてがわかっている訳ではないが…例を挙げると  
○広告の存在は知っているが、店舗に張り出されたセールスの表示だと思っていた。アプリ等を伝え、買い物に行く際に活用し始める。

28

○丸亀製麺の半額セールスを知らない。身近なお得情報など、私たちには飛び込んでくる情報が、実習生には意識的に『収集する』か誰かが『教える・伝えようとする』ことをしなければ知り得ない。

・ここには、初めて実習生を受け入れた施設職員側が、構えてしまっている時期もあり、また相性などもあったと考えられる。信頼関係の構築にもつながる事であるが、日常的に『世間話』が何気に難しい様に見受けられた。

・何を話せばいいか、どこまで話していいのか。職員側に遠慮がある様に思える。

## 介護/福祉に合うかどうかは日本人と一緒に

・当法人の実習生は手前味噌ではあるが、性格が非常に優しくまじめで、この業務に合っていると心から思える。

29

・日本語に不慣れな事から業務の内容に制限がある。理解に時間が掛かるだけであって、この業界での業務に関わる『資質』に関しては国籍ではないと実感する。

・では、受け入れてみて仮に『資質』に首をかしげる様であったら…それは当法人では想定するしかないのだが、日本人であっても同様である様に、『対人援助』である事を心を込めて伝え教育していくのに尽きるかと考える。

・ここで日本人との大きな違いは、『合わない仕事』であっても帰国は容易にかなわない事。受け入れるにあたっては、慎重にそしてより手厚く人材育成をする責任があると感じる。

# 性格？お国柄？不平不満や要求/権利の主張について

社会福祉法人 白翁会

31

・本人達から聞く事がない。日常業務を一緒にしている職員にも、言う事が無い。言えない雰囲気なのか？いろんな状況で本人達にヒアリングをするが、基本的に訴えは少ない。

・数少ない訴えの中で全員が言った希望は『日記が辛い』であった。それも学習が嫌ではなく、書く内容が浮かばないというのが訴えの本質のようだ。

年次休暇やシフトにおける勤務希望に関しても、職員側から促しても希望を言う事は少ない。遠慮しているかを問うてもそういう訳でもない様子。

※技能実習生を受け入れてから、社協の交流会等を通して相談やアドバイスをさせていただいている大学教授からは『性格やお国柄もあるかもしれませんが、技能実習生という構造的な弱い立場、「3名」という少人数であることから、主張するリスクとメリットを勘案した場合に、主張しないという選択をしているのだらうと思います。ですので、今後、第2陣の5人が加わって8人になる等リスクとメリットとのバランスが変化した場合、いまよりも主張する可能性があると思います』とコメントをいただいた。

・察するに…何を訴えていいのか、権利性のことなどは、知り得ないからなのかとも感じる。が、SNSで他の事業所の先輩(と本人達は言う)が色々と教えてくれる中で、情報は得ている様子であり、その上で当法人での仕事に対しては、現状では大きな不満もなく、給与を含めた待遇に対して満足していると本人達からは聞いている。

お客様・実習生という扱いや姿勢ではなく、同じ職場の同僚としてのお付き合い  
今後は、それを実習生が実感出来る様な関りでありたいと考えている。



## まとめとして

33

- 『食事の準備が出来ましたので、  
食堂にお昼ご飯を食べに行きましょう』と言っているか？
- ・通常の支援で、正しい日本語で私たちは利用者に支援をしているだろうか。もっと普段使いの言葉であったり、利用者ごとに伝わる言葉を用いてコミュニケーションを取っているのではないか。

昼食を指す言葉だけでも様々あって、障害の特性を入れるとまさに個別支援…  
ごはん、食事、お食事、昼食、お昼ごはん、昼飯(ひるめし)、飯(めし)、ランチ  
まんま等その利用者独自で伝わる表現、メニューを直接言う(カレーだよ) 等々

## 『シーシー(おしっこの意)、とーとー(トイレの意)』などの発語 独自の表現やジェスチャーから読み取っていないか？

34

・通常の支援で、利用者から発せられる意思や思い・訴えは、正しい日本語であるか。独自の表現であったり、発声であったりしており、それを察知する(意味をつかむ)のが支援者としてとても大切な事として支援を行っていないか。

ジェスチャーも排泄に関しては、下腹部を指し示したり、トントン叩いたり…  
職員のところに来てトイレを指し示す人も…

それ以外にも、表情から察する状況や、利用者ごとのサインがあり、それらを  
アセスメントの上で特性を理解して支援を私たちは日々している。

## 業務として成り立たせるのに必要な事はホウレンソウや記録

・利用者に対しては、先に述べたように『正しい日本語』は基本としながらも、現状の支援では利用者に合わせた言葉に置き換えたり、利用者から発せられる意思や思いを汲むことが重要である。

35

・しかし、チームとしての業務としては、正確な言葉のやり取りで、連携が成り立つコミュニケーションが必要となる。

書き言葉は、私たちでも漢字を書く時に思い出せない時があります。

PCやスマホ等では、ストレスなく入力出来ます。

書ける力をつけていく事は重要な事。その経過の途中では、様々なツールや支援を用いて、実習生自身が自信をつけ、ホウレンソウ自体を身に付ける事は業務を行う上でとても重要な事ではないでしょうか。

## 実習生からの言葉を引き出していける職員のスキル

・先にも述べたように、積極的に訴えてきてくれればいいのですが、言葉にして表現すること自体を勉強している実習生。その実習生の内言語（心の内で語られている言葉や思考）は、私たちと同様に豊かに繰り広げられて感じており、語られているはず。いかにそれを察して引き出してあげられるかは、私たちの義務ではないか。その積み重ねは、実習生との信頼関係に繋がっていくのではないか。

## 生活困難者としての側面、業務困難者としての側面

・福祉に携わっている私たちは、困難な場面や状況にある人への支援を生業としています。そのことに対して敏感な感受性を持っている人たちが、この業種/業務についていると信じています。技能実習生は、来日してから時間の経過と共に、スキルを上げていきますが、その過程では苦労や不安もあると察する事が出来ます。私たちだからこそ、そこに気づき支援をし、同僚としての関係性に育んでいけると信じています。

## 受け入れた日本人スタッフの変化

- ・戸惑い、職員による対応の差や対応量の差、指導法がわからない事からの不安、等々のこれら訴えが受入の当初あった。
- ・段々と馴染み、コミュニケーションは、実習生指導に対するハウレンソウを日本人職員間で行うことが、職員関係を良好にさせた。
- ・支援/介助方法を実習生に伝える事は、普段の業務であたりまえに行っている事を『言語化』する事であり、その『根拠(エビデンス)』を考え伝える事は、良い振り返りとなり改めて気付く事もあり、現場力(ケアの質)が向上したと言える。

38

具体的な対応例として…(戸惑いながらも対応する中で導き出したもの)

- 1) ゆっくりと話し、相手が理解しているかを気に掛けて接する様に心掛けた。
- 2) 伝えた事を実習生本人の言葉(日本語)で繰り返してもらい、理解度を確認。
- 3) 関係性の構築を意識し、ベトナム・日本の文化や習慣を話す機会を意識し、良好な関係はもちろん、親密さを育む努力をしている。

## 現状から今後の処遇

- ・言葉を伝える、伝わる努力をする。関りを持つ、理解しようと努める。より良い関係を意識していく事。段階を経て変化していった。
- ・その結果、事業所全体のコミュニケーションが増えて、介護現場が明るく笑顔が増えたと、職員の声聞く。
- ・実習生からは、当法人での仕事を長く勤務したいと希望があって、今年秋に2号の期間満了後も日本での勤務・就労を希望している。  
現在4年目の在留資格について情報提供と選択が適切に出来る様に、段階を踏んで支援と相談をしている。

40

ありがとうございました。

CẢM ƠN RẤT NHIỀU,

