

障害者支援施設(知的障害)における外国人材への 支援の歩みとそこから見えてくるもの

社会福祉法人 白翁会
法人本部 人材確保担当部長
佐藤 建一

本日の流れ

- ▶ 当法人の紹介
- ▶ ベトナム人技能実習生の受け入れについて
- ▶ 実習生受け入れ後の状況
- ▶ 業務の習得の様子
- ▶ 現状の整理と課題

※この発表に関しては、パワーポイントの記載・発言内容において技能実習生本人に事前確認を済ませ、了承を得ております。

※この発表は、当法人の障害者支援施設 光陽荘において、あくまで1名の技能実習生に関する受け入れの『ケーススタディ』であることをご承知おき下さい。

そして、技能実習生の日本語や業務の習得状況や、業務の様子から利用者との関係に至る叙述は、技能実習生からの聞き取り、同僚・先輩職員からの聞き取り、技能実習生の様子を発表者が見て取ったものによって、この発表は組み立ててあります。

そのため、発表時間や資料のボリュームの関係もありますが、この報告における技能実習生の各項目ごとの様子についての解釈の妥当性については、データやエピソードに関して課題や不足する点（具体例の提示など）が残るものと認識しておりますことを、ここに記させていただきます。

社会福祉法人 白翁会

- ▶ 昭和59年に特別養護老人ホーム 千寿の園を開設
- ▶ 平成2年に障害者支援施設 光陽荘を開設
- ▶ ※開設時は身体障害者療護施設として開設
- ▶ 利用する対象者は視覚障害に加え、重複する障害（知的障害）を併せ持つ『盲重複障害者』50名が入所する施設として、主に生活の支援を行っています。

社会福祉法人 白翁会

- ▶ 『盲重複障害者』について
- ▶ 視覚障害は情報障害と言え、すべての感覚器（視覚を含む聴覚や嗅覚・味覚・皮膚感覚・平衡感覚・内臓感覚・運動感覚）を100%とすると、視覚を失うことはその内の90%の情報を知ることができません。
- ▶ 更にその知りえる残り10%程の情報を、理解することが困難な方達を私たちは『盲重複障害』と言っております。

社会福祉法人 白翁会

- ▶ 『盲重複障害者』について...**個人・個別差が大きいこと**
- ▶ 視覚障害、見えない・見え難い状態も個人差があります。
- ▶ 知的障害の程度も、様々で携帯電話を使える方から、言語・会話が困難な方までいます。
- ▶ 更に、年齢差・生活歴・経験の差などが加わり、一人ひとりの状態把握がとても大切です。
- ▶ そして...とても重要なのが、光陽荘では支援者（職員）が『**しゃべらないと支援が成り立たない**』ということ。

ベトナム人技能実習生受け入れについて

- ▶ 平成30年 現地にて面接
- ▶ 令和元年 12月より施設実習開始
 - 特別養護老人ホームに2名
 - 障害者支援施設に2名

※障害者施設の実習生の内1名は
家庭の事情にて途中で帰国

ベトナム人技能実習生受け入れについて

- ▶ このケースについて
 - ▶ 32歳 女性
 - ▶ 会計に係る大学を卒業
 - ▶ 卒業後、会計を中心とした業務を3年半就労。
 - ▶ その後、台湾にて夜勤中心の工場ラインの業務を3年を超えて就労。1日12~16時間就労したという。
- ※この後に技能実習生となるために、1年4ヵ月間日本語（文化・法律・介護）を学んだ。

ベトナム人技能実習生受け入れについて

- ▶ 障害者とは、日本に来るまでは関わりを持つことはなかったという。
- ▶ 障害者施設配属となったのは、書類・面接を通じて性格・明るさ・適性を判断して法人側で決めたときく。
- ▶ 技能実習生を志す動機。アニメが好きで、日本に関心があった。経済と技術力が高く、住みやすく給料も高い。日本人は優しい。そんな国で働きながら学べる制度があると知り希望した。
- ▶ 『いつも頑張る気持ちを持っている。難しいことがあっても明るく考えて解決する姿勢がある。一度決めた事であれば、大変なことがあっても諦めない』と本人が記載したジョブカードの強み長所。

ベトナム人技能実習生受け入れについて

- ▶ 技能実習生受け入れと同時に、監理組合へ依頼し、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をした。

通訳者は日常生活から、勤務・業務中も各施設へ同行することで、基本的ルール・習慣・職員とのやりとりの基礎が作られたと言える。本人達だけでなく、職員からも大いに頼りにされ助けられた。

実習生 受け入れ後の状況

▶ 日本語学習について

1年間は勤務中、週3回午前中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時間の学習時間に変更し、業務時間の割合を増やした。

実習生 受け入れ後の状況

▶ 日本語学習について

業務中の学習の他に、自宅でも学習をするように促した。日々の出来事を、日記として書くようにして、それを所属施設長に提出。後に日本語学習担当が確認し、指導に活かす工夫をした。

実習生 受け入れ後の状況

▶ 日本語学習について

業務の中では、専門用語を多く使用する必要性から、学習時間に専門用語を含めた日本語学習を行った。ただ、不慣れな専門用語は中々覚えるのに苦戦をしていた。特に、技能評価試験初級や介護福祉士国家試験等では高齢者に対する問題が多く、業務上で関わる事が少ない言葉や行為は習得し難さがあった。

業務の習得の様子

▶ 業務手順として

1年目は日勤業務と日本語学習を主に行った。

2年目に入る頃に早番・遅番のシフトを行うようになり、令和3年には夜勤を含めた全ての業務を習得し、交代勤務につけるようになる。

業務の習得の様子

▶ 業務手順として

直接・間接介助の業務は、反復することにより習得することに問題はなかった。

日本語の習得状況によって、時間がかかる場合があった位で、未経験の日本人の新任職員が段階を踏んで習得するのと変わりないと言える。

業務の習得の様子

▶ 業務手順として

業務習得する上で、注意しなければならなかった点はいくつかあった。

- ①理解できているかの確認をする事
- ②複数のことは一度ではなく、段階を踏んで...
- ③できていない・理解していないことは
さりげないフォローで本人にも伝える

業務の習得の様子

▶ 業務手順として

① 理解できているかの確認をする事

『わかりました！』と素直で気持ちの良い返事に対し、再度自分の言葉で言ってもらおうと理解不足などの点が明らかに...

伝わっていない点や、理解が難しい点を改めて

『伝わり易いような言い回し』を職員が考えて再度言い伝えて習得につなげた。

業務の習得の様子

▶ 業務手順として

② 複数のことは一度ではなく、段階を踏んで...

代表的なこととして、動作をしながら声掛けをするのは、慣れていない介助であればあるほど声掛けがついてこない。

だがこれも、反復練習・業務を職員と共に繰り返すことによって自然に行えるようになった。

業務の習得の様子

▶ 業務手順として

**③できていない・理解していないことは
さりげないフォローで本人にも伝える**

短時間で行われる引継ぎが代表的な場面であり聞き逃しやすい。実際の介助等の場面で、異なる行動や支援をしてしまう場合は、『指導』というよりも『フォロー』する形で覚えていった。

業務の習得の様子

▶ 業務手順として

後に述べる障害者支援に関しては、業務の基礎となる『正しい日本語』が、絶対的に必要となる『引継ぎ』『記録』『報告連絡相談』について、どのように経過したのか述べていく。

業務の習得の様子

▶ 業務手順として

『引継ぎ』について

これはインプットとアウトプットとがあります。
引き継ぐ側は、記録したものを正しく話し伝える。
これについては、当初から現在に至るまで、事前に読む練習をしており、本人から読めない漢字等を事前に確認してくることは今もあります。

業務の習得の様子

▶ 業務手順として

『引継ぎ』について

引き継ぎを受ける側は、リスニング能力であり、職員も聞き取りやすいように話す際は配慮すると共に、伝えた時の様子やその後の行動から、理解ができているかを職員が気に掛けながら業務を行った。そして、必要に合わせてフォローを行った。変化や新しいこと、慣れない業務は特に...

業務の習得の様子

▶ 業務手順として

『記録』について

業務記録はタブレットにて行っており、漢字の変換ミスはほとんどない。逆に、入力が出来ても読めないことが現在でもあり、本人が職員へ確認する姿が稀に見受けられる。

業務の習得の様子

▶ 業務手順として

『記録』について

手書きの文字・文章は業務中にはあまりない中、入浴順を記す名前書きなどは行っている。当初、平仮名だったのが、漢字を意識して書くようになった。職員間の連絡ノートへの記入は、職員が行っている。本人もノートを読むように促すが、多くの場合は、必要なことを職員が口頭で伝えている。

業務の習得の様子

▶ 業務手順として

『報告連絡相談』について

報告連絡については、簡素な事項のやり取りで事足りることが殆どで、問題となる事はない。

相談については、主訴がきちんと聞き取れるかがポイントであり、本人とキャッチボールのように会話をすることで、しっかりと受け止める配慮が必要となる。

業務の習得の様子

▶ 個別支援として

一人ひとりの個別性についても、業務の反復と職員からの伝達・指導によって習得をしていった。その中で特記すべき点をまとめてみた。

- ①職員の言葉と共に、職員を『見て』覚える。
- ②職員が正しい日本語を使っているばかりではない。
- ③利用者がその人『独自の言葉』でやり取りをする必要がある人への支援。

業務の習得の様子

▶ 個別支援として

① **職員の言葉と共に、職員を『見て』覚える。**

口頭で利用者の特性や性格、支援や介助方法を伝えていくが、それと並行して職員が『やっているように』覚えていく。良くも悪くも...

後に述べるが、独自のコミュニケーションと共に、プライバシーに配慮すべき点も多くあり、職員が良き見本であることが求められた。

業務の習得の様子

▶ 個別支援として

②職員が正しい日本語を使っているばかりではない。

決して言い訳するつもりはないが、短い言葉でその人に伝わるコミュニケーションである場合がある。

もちろん、その背景まで理解してもらえれば、なお良いのだが...今後の課題と言える。

業務の習得の様子

▶ 個別支援として

③ **利用者がその人『独自の言葉』でやり取りをする必要のある人への支援**

シーシー、めんげめんげ、ぽんぽぽんぽ...

例えば、一人の利用者が30以上この言葉等を使い、それを理解して言葉を返すのは、やはり段階があり時間を掛けて行えるように習得。現状では既に一部の言葉のやり取りは実際の支援の場面で行えている。

業務の習得の様子

▶ 個別支援として

これらから見えてくること

未経験の日本人の初任者が、知識や技術を習得
していく段階と何が違うのだろうか...

日本語の習得というハードルがあることを踏まえ、
段階と時間が掛かるということ。その見通しがつ
いていれば、焦ることはないと感じます。

現状の整理と課題

▶ 障害者施設と高齢者施設での実習での違い

利用者の施設を利用する**期間**が異なる。それにより...

- ①関わるケースの数に違いがある。
 - ②アセスメント等、繰り返すプロセスの数に違いがある。
 - ③同じ利用者に関わることは、同じパターンの会話や語彙数にある程度限られた会話をする傾向がある。
 - ④利用者の年齢の差、生活歴の差は、経験の差と言え会話の豊富さ、語彙数の差につながると言える。
- ⇒これらから、**考えて会話をする**といった機会に差が出る可能性があることを認識するのは大切。

現状の整理と課題

- ▶ 『人手不足』なのか『人材不足』なのか
業務を行う人手が不足していて、人手不足を補えば十分という考えであれば、かなり早い段階で現場において欠かせない存在となっていました。利用者からも名差しで呼ばれ、頼りにされるとともに、親しみを込めて本人との関わりを求められています。

現状の整理と課題

▶ 『人手不足』なのか『人材不足』なのか

業務のその先、行為についての意味や概念・理念の理解について、本人の口から言葉として聞くことは中々難しいのが現状。

ただ、わかっていないかということ、業務にあたる姿勢や利用者への支援・関わりの中から見受けられる姿は、感覚的（内言語として）に理解しているように受け取れる。

現状の整理と課題

- ▶ 『人手不足』なのか『人材不足』なのか
『自立支援』...と言語化することが難しい状態であり、そのこと自体は職員から支援の方法や業務を行う姿を見て体得している様に思える。
例えとしては...
バイスティックの7原則をテストで答えられるよりも、実際に『非審判的態度』等の姿勢で利用者に接することが出来るのが重要という視点。

現状の整理と課題

- ▶ 『人手不足』なのか『人材不足』なのか
『人材不足』なのか...本人が『福祉』という分野を仕事として見る視点から、いま一步踏み込んだ姿勢となるかは、『人材育成』という姿勢が法人にあるかどうかは大切なポイントと考える。
当法人の技能実習生は、業務に対して能動的に行うようになったことは幸いでした。
そして、更にこんなエピソードも...

現状の整理と課題

- ▶ 『人手不足』なのか『人材不足』なのか
- ▶ 利用者の困難事例について、ディスカッションをした際に、改善案・対応案の発言が本人からあった。それを実際の支援として現在も職員間で実施している。
- ▶ 『ヘルプマン（漫画）』を読みたい！と希望があった。お年寄りの気持ちがわかる、勉強になると本人の意向。
- ▶ 介護福祉士の国家試験を受けたいと自ら希望！

現状の整理と課題

▶ 『人手不足』なのか『人材不足』なのか

- ▶ 光陽荘において、大切な『人材』として大きな成長をして、大きな存在となっている技能実習生。
今後は、国家試験に挑みたい本人のモチベーションを大切にしながら、介護のことを学び続けていきたいという思いと共に、『福祉』の理解を深めていけるように関わり、一緒に成長をしていきたい。

まとめとして

- ▶ 技術を学んだのか、福祉を学んだのか？
日本人職員においても大切で、人材育成の根幹
- ▶ 言語化が必要なことは何なのか？
言葉として言えることよりも、ホスピタリティー
- ▶ 技能実習生から話そうとする関係性
『言えない困った』に気付く職員 頼れる職員
同僚としての尊重 親しみやすい雰囲気

まとめとして

▶ **この報告の限界と今後の課題**

- ▶ 利用者との関係も、個別のコミュニケーションも会得でき、信頼関係も形成できている。問題はない。
- ▶ 日本語の習得状況により、理解に時間が掛かったり伝え方に工夫が必要な場面はあるが、業務を行う上で段階的な習得はできており、その後の支援にも問題はない。
- ▶ 介護・福祉の概念・理念・倫理綱領などを、本人の口から言語化して説明することは、現在難しいが、それらの原理・原則を踏まえた支援・業務は行えている。

※この実習生ではこういう示唆が得られた。

まとめとして

▶ **この報告の限界と今後の課題**

- ▶ 性格・学習能力・モチベーション等の個人差があること。
- ▶ マッチングの課題。この実習生には当施設が向いていて本人としても、生き活きと実習・学習・業務が行えている。
- ▶ 障害の種別によって状況は異なる可能性がある。当施設では、生活上の日本語が利用者との間で多く必要とされる。訓練や就労の場面では高度な日本語が必要とされることもあり、コミュニケーションの質が異なると考えられる。

※全ての実習生に共通ではなく、異なる結果も十分ありうる。

まとめとして

- ▶ 人手不足なのか、人材不足なのか...
それは、日本人を採用する際にも同じことが
言えるのではないのでしょうか

ご清聴、ありがとうございました！