

委託事業実施内容報告書

平成24年度「生活者としての外国人」のための日本語教育事業

【地域日本語教育実践プログラム（B）】

受託団体名 一般社団法人グローバル人財サポート浜松

1. 事業名称

高齢化社会を支える外国人のための日本語教育支援事業

2. 事業の目的

近年、少子高齢化が進む日本において、外国人の持つパワーを活かし、多様な介護サービスの提供ができることは多文化共生社会の構築となる。そこで在住外国人の社会的自立を目指し、製造業から介護業界への新たな活路を見出そうとしている外国人や既に介護に携わっている外国人を対象に、介護で必要となる専門的な日本語、利用者や同僚とのコミュニケーションを豊かにするための日本語を学ぶ教室を開設する。また、在住外国人の長期滞在に伴い外国人の高齢化も進んでいることから、まさにダイバーシティの観点から外国人も異文化のなかで病死を安心して受け入れられる社会づくりに寄与することを目的とする。

3. 事業内容の概要

高齢化社会を支える外国人リーダーの育成を目指した日本語教室と介護において必要となる漢字や語彙の識字学習支援を目的とした介護の日本語教室を開設する。また、この二つの教室と連動する形でヘルパー2級講座を自主事業で開催することにより、外国人のキャリア形成のシステムを開発する。さらに、本事業の成果や先駆的な取り組みを行っている施設の活動を広く紹介することで、外国人ワーカーの受け入れと環境整備について考える機会を提供する。これにより、在住外国人の持つパワーを活かした多文化間介護の外国人を受け入れることに躊躇していたり偏見を持つホスト側である日本人の意識啓発を図る。

4. 運営委員会の開催について

【概要】

回数	開講日時	時間数	場所	出席者	議題	検討内容
1	平成24年 8月13日 14:00~16:00	2時間	グローバル人財サポート浜松研修室	西原鈴子、 春原憲一 郎、藤田美 佳、斎藤和 明、野村愛、 大場勝仁	事業内容、 連携・協働 について	リーダー育成に向け、介護業界におけるキャリア形成の仕組みや事業に多様な機関や人の関わりを得て内容を充実させるようにしていくことを協議した。

				(代理；山下)、内記裕之、中島イルマ、堀永乃		
2	平成 24 年 12 月 3 日 14:00～16:00	2 時間	グローバル人財サポート浜松研修室	西原鈴子、春原憲一郎、藤田美佳、斎藤和明、野村愛、大場勝仁、萩原知行、内記裕之、堀永乃	事業中間報告、取り組み3の内容について	取り組み1と2の中間報告と、取り組み3のシンポジウムについて協議し、外国人介護リーダーの育成における現時点での課題について共有した。
3	平成 25 年 3 月 1 日 16:00～18:00	2 時間	グローバル人財サポート浜松研修室	西原鈴子、春原憲一郎、藤田美佳、斎藤和明、野村愛、大場勝仁、萩原知行、内記裕之、堀永乃	事業報告と課題と成果について	事業の報告、外国人介護人材の育成システムの確立と課題について協議。介護人材の育成にあたる日本語教育の不足などの課題があることを共有。

【写真】



5. 取組についての報告

○取組1：高齢化社会を支える外国人リーダー育成のための日本語教室

(1) 体制整備に向けた取組の目標

介護サービスの提供において、知識と技術の向上に必要となる語彙や声かけ

表現を学び、外国人のケアワーカーのキャリア形成に必要な日本語教育システムを開発する。

(2) 取組内容

高齢化社会を支える外国人のための日本語教室

(3) 対象者

(4) 参加者の募集方法

昨年度当法人にてヘルパー2級を取得した外国人や浜松国際交流協会の「介護の日本語」受講経験者、介護の仕事に携わっている人へのハガキや電話による個別連絡。

(5) 参加者の総数 19 人

(出身・国籍別内訳 ブラジル 人、ペルー 人、フィリピン 人)

(6) 開催時間数(回数) 42 時間 (全 14 回)

(7) 取組の具体的内容

回(※)	開催日	時間数	受講人数	会場	内容
①	7月8日 (日)	3 時間	5 人	グローバル人財サポート浜松研修室	起床～体温測定、人間らしく生きるとは？
②	7月22日 (日)	3 時間	2 人	グローバル人財サポート浜松研修室	移動・移乗介助時の声かけ表現と生活支援について
③	8月26日 (日)	3 時間	4 人	グローバル人財サポート浜松研修室	口腔ケア
④	9月9日 (日)	3 時間	3 人	グローバル人財サポート浜松研修室	排泄・入浴・清拭時の声かけ表現と日本の社会福祉制度
⑤	9月23日 (日)	3 時間	4 人	グローバル人財サポート浜松研修室	食事・食後服薬時の声かけ表現と介護保険制度
⑥	10月14日 (日)	3 時間	5 人	グローバル人財サポート浜松研修室	衣類着脱時の声かけ表現と介護保険制度
⑦	10月28日 (日)	3 時間	3 人	グローバル人財サポート浜松研修室	レクリエーション活動と手順説明
⑧	11月11日 (日)	3 時間	3 人	グローバル人財サポート浜松研修室	日常の声かけ表現と介護の基本理念

⑨	11月25日(日)	3時間	5人	グローバル人材サポート浜松研修室	利用者の観察と看護師への報告
⑩	12月9日(日)	3時間	9人	グローバル人材サポート浜松研修室	申し送り時の表現
⑪	1月13日(日)	3時間	7人	グローバル人材サポート浜松研修室	介護現場で役立つ表現とケアワーカーの心得
⑫	1月27日(日)	3時間	3人	グローバル人材サポート浜松研修室	クレームなどの受け答えとスタッフとのコミュニケーション
⑬	2月10日(日)	3時間	8人	グローバル人材サポート浜松研修室	活動の企画とケア計画
⑭	2月24日(日)	3時間	9人	グローバル人材サポート浜松研修室	利用者の家族と自分の目標

(8) 特徴的な活動風景(2~3回分)

●口腔ケアについて

聖隷福祉事業団などの介護福祉施設等で活躍されている口腔ケアの専門家である歯科衛生士を外国人受講者が自ら交渉し、講師として指導にあたった。口腔ケアの必要性やどのような声かけが利用者にとって安心を与え、よりの確なケアができるのかを具体的なロールプレイや実践に伴い学んだ。



●介護の場面で役立つ声かけ、レクリエーション活動

介護福祉士による講義。どんな声かけをしたら利用者とのコミュニケーションがうまくとれるのか、困った利用者さんへの対応の仕方について学ぶ。また、ワークショップを通して、受講者同士が学び合い、利用者さんが不具合を感じて発しているサインに気付くポイントについて日本語で話し合い、介護福祉士から助言を得るなど、現場で必要な知識だけでなく心得も学ぶことができた。



(9) 取組の目標の達成状況・成果

実際に介護の現場に携わる日本人が指導にあたったことで、日本語教師と介護福祉士・歯科衛生士との連携・協働が生まれた。こうした日本語をコミュニケーションのツールとして活用する仕組みを多様な専門家でつなぐことができたことは大きな成果であったと考える。また、歯科衛生士については、受講者である外国人介護ワーカー自らが講師依頼の交渉を行ったことから、外国人の自発性を引き出す機会ともなった。本講座の受講を通して、受講者のなかには介護福祉士の試験を目指す者もできるようになった。在住外国人が介護福祉士試験を受験する際の条件は日本人とまったく同じであること（EPAにはルビ付きや時間延長などの優遇措置がある）から、日本人と対等な社会的自立を目指し、介護業界への自発的な参画という動きを促進することができた。

(10) 改善点について

日曜日に開催をしたが、外国人ワーカーは休日に出勤したがない日本人の代わりに働くことが多く、なかなか継続して受講することが難しい。また、自分が学びたいと思う内容には積極的に参加するが、もうすでに知っていると思う内容に関しては参加しない受講者もいた。

本講座の受講を外国人向けのキャリア形成として位置付けていても、実際に彼らが給与アップの対価が得られないため、何のために学んでいるのかという疑問を抱く受講者もいた。介護業界は自己鍛練や研修は自己の学びであると認識され、対価には反映されないことが多い（国家資格取得であれば多少の補てんがある）。そのため努力（労働）と対価を明確にする外国人に対し、日本語を学び続けられるモチベーションを向上させるためのメンタル的なフォローアップが必要である。

○取組2：外国人のための介護識字の日本語教室

(1) 体制整備に向けた取組の目標

介護の現場では、報告書や記録の記載が求められる。しかし、在住外国人の多くにリテラシーの課題を抱えている。そのため、専門語彙や漢字、記録・報告書の書き方を学ぶ必要がある。そこで、外国人の介護識字能力の向上を目指す。また一方で、介護現場の日本人に外国人のリテラシーの問題を伝え、異文化のなかで自己実現を果たそうとする外国人への理解を深める機会とする。

(2) 取組内容

薬・体・症状を表す語彙や表現、漢字、5W1Hでの記録・報告の書き方を学ぶ日本語教室を開講し、取り組み1やヘルパー2級取得講座と連動して、外国人の識字能力を上げる。

(3) 対象者

訪問介護員2級取得を目指す人、これから介護職に就きたいと考えている人

(4) 参加者の募集方法

浜松国際交流協会のコミュニケーションボードにおけるチラシ掲載、ハローワーク浜松、ハローワーク掛川、ハローワーク磐田での外国人相談コーナーにおけるチラシ配布。

(5) 参加者の総数 13 人

(出身・国籍別内訳 ブラジル5人、フィリピン4人、ペルー3人)

(6) 開催時間数(回数) 28 時間 (全 10 回)

(7) 取組の具体的内容

●コース

1

回 (※)	開催日	時間数	受講人 数	会 場	内 容
①	1月13日(日)	2時間	5人	グローバル人財サポート浜松研修室	介護の基本
②	1月27日(日)	2時間	2人	グローバル人財サポート浜松研修室	身体の部位、症状
③	2月10日(日)	2時間	4人	グローバル人財サポート浜松研修室	服薬について
④	2月11日(月)	6時間	4人	聖隷研修センター	報告書と記録
⑤	2月24日(日)	2時間	7人	グローバル人財サポート浜松研修室	記録、利用者さんへのメッセージカードづくり
⑥	3月3日	2時	8人	グローバル人財	利用者さんへのメッセ

	(日)	間		サポート浜松研 修室	ージカードづくり
--	-----	---	--	---------------	----------

●コース

2

回 (※)	開催日	時間数	受講人 数	会 場	内 容
⑦	12月1 2日(水)	3 時 間	4 人	天竜厚生会研 修センター	移動介助と食事介助に かかるレポートの書き 方
⑧	12月1 9日(水)	3 時 間	4 人	天竜厚生会研 修センター	歩行介助とレクリエー ション活動のレポート の書き方
⑨	1月23 日(水)	3 時 間	4 人	天竜厚生会研 修センター	5W1Hを使ってレポ ートを書く練習
⑩	1月30 日(水)	3 時 間	4 人	グローバル人財 サポート浜松研 修室	～について、～と思いま したを使って報告書を書 く

(8) 特徴的な活動風景 (2～3回分)

●レポートの書き方

今日起きたことを文字化する練習を行った。また、それを日本人の介護福祉士に見てもらい、感想を書いてもらい、読むという一連の流れを組み入れたことにより、自身の日本語レベルを客観的に感じてもらった。

●記録・報告の書き方

聖隷福祉事業団の人事キャリア室の係長が指導にあたった。日本人でも報告書の記載は困難な業務であるとのこと。外国人であればなおさら困難であることを理解してもらい、そもそもなぜ記録や報告が必要なのか、自分の主観を入れずに物事を書くことの重要性、推察する理由を書く必要性などについても触れた。



●誕生日カードなど、利用者へのメッセージの書き方

受講者からの熱望により、急きょ2回の講座を増設。利用者へのメッセージを書くのにあたり、適切な表現について学んだ。

(9) 取組の目標の達成状況・成果

単文で状況を報告する作文を数回にわたり指導し、ある程度書き方が定着してから「いつ、どこで(何の講座で)、誰が、誰から、何を、どのように、教えてもらったのか」を意識した指導を行った。すると、講座で何を学び、どのように感じたのかまで具体的に書けるようになった。さらに、講座終了後すぐに5分~10分ほどで日本語での記載ができるようにまでなった(※)。

また、講師も日本語教師だけでなく聖隷福祉事業団の介護キャリア人事室の係長が指導にあたったことで、外国人向けの指導経験を積む機会の提供ができ、日本人の外国人に対する日本語指導の理解を深めることが可能となった。

(※)

《講義レポート》

氏名	[Redacted]	受講番号	[Redacted]
受講日時	平成24年12月(5日(火)) 1時15分~ 4時15分		
受講日時	平成 年 月 日() 時 分 ~ 時 分		
科目	本介護技術② 緊急時の対応	講師氏名	[Redacted] 元王
◎練習「内容」(何を学びましたか。)[感想](何を思いましたか。)			
1回答:			
きんぎょのときについて ベンギョウにたりました。			
きんぎょのときをどいしやることとたがしこと ちがひがでま。			
きんぎょのときを、きんぎょのしるし、どうやってみる。			
どうやってみる。			
しんじょうのほうくをしるしを ちがひがでま。			

《講義レポート》

氏名	[Redacted]	受講番号	[Redacted]
受講日時	① 平成 25年 1月 22日(水) 15時 15分 ~ 16時 15分		
受講日時	② 平成 年 月 日() 時 分 ~ 時 分		
科目	訪問介護計画の作成、記録、報告の技術	講師氏名	[Redacted] せんせい
◎練習「内容」(何を学びましたか。)[感想](何を思いましたか。)			
きんぎょのころに [Redacted] せんせい が ほんごをいって べんぎょのしるしを			
ついて おしえてくれました。きんぎょのしるしを べんぎょにたりました。			
しんじょうのしるしをいって べんぎょのしるしをいって べんぎょをみる。			
ケマセブンに 100円はく ほんごをいって べんぎょをみる。			
.			
日本語は おもしろいと思いましたが、おもしろ			
いって べんぎょのしるしをいって べんぎょのしるしをいって べんぎょをみる。			
大切だと思ふので、いろいろ べんぎょのしるしをいって べんぎょをみる。			
きんぎょのしるしをいって べんぎょのしるしをいって べんぎょをみる。			

(10) 改善点について

事業企画の時点で、現場の状況を熟知していなかったため、報告書と記録の違いについて認識しておらず、指導者への依頼内容が抽象的になり、内容が広がってしまった。これからは、より介護の現場を知り、企画の段階から専門家に協力を要請し、カリキュラムデザインをしていくことが望ましい。

○取組3：外国人介護ワーカーの受け入れと環境整備に関するシンポジウム

(1) 体制整備に向けた取組の目標

在住外国人介護ワーカーの受け入れとそのための環境整備をテーマに、既に外国人を雇用している事業所の取り組みや本事業の内容と課題と成果に関する報告等を行うことで、ホスト社会である日本人向けに意識啓発を行う。また、これにより外国人市民が介護に対する理解を深める機会にする。

(2) 取組内容

日本の高齢化社会を担う外国人介護人材の受け入れをテーマにしたシンポジウム。多文化共生施策が日本の高齢化といかに関わっているのか、外国人介護人材がアジア各国での獲得競争になっていることなど、「多様性を活かす」をキーワードに、人材育成や多文化間介護について多角的に考える。

- ・ 講演 1 「外国人介護ワーカーの受け入れと期待」
- ・ 講演 2 「多様性を活かした介護サービス」
- ・ パネルディスカッション「多文化をパワーに」
- ・ 外国人の声

(3) 対象者

介護福祉事業所、多文化共生に携わる人など

(4) 参加者の募集方法

浜松国際交流協会の機関誌 H I C E NEWS と西部パレットの機関誌への記事掲載、浜松市内福祉事業所へのチラシ配布、ホームページ、ダイレクトメール

平成 24 年度文化庁委託事業
「高齢化社会を支える外国人のための日本語教育支援事業」

外国人介護ワーカーの雇用と支援体制の整備 ~多文化共生社会の実現に向けて~

高齢化がすすむ日本社会において、多様な人材による介護サービスは人々にどのような効果をもたらすのか、人々の多様性を生かした社会づくりのための人材育成とはどうあるべきなのか、本シンポジウムでは、16 ヵ国 25 人の在住外国人を雇用した福祉法人の先進的な事例から、「多様性」をキーワードに「雇用」と「人材育成」の視点から外国人ワーカーについて考えていきます。

- 事業報告 (13:00 ~ 13:15)
西原幹子氏 (国際交流基金日本語国際センター長)
- 講演 1 (13:15 ~ 14:15) 「外国人介護ワーカーの受け入れと期待」
講 師 田村太郎氏 (一般財団法人ダイバーシティ研究所代表理事)
- 講演 2 (14:15 ~ 14:50) 「多様性を活かした介護サービス」
講 師 片山ます江氏 (社会福祉法人伸こう福祉会専務理事)
- パネルディスカッション (15:00 ~ 16:30) 「多文化をパワーに」
進 行 藤原憲一郎氏 (財団法人海外人材育成協会理事)
登壇者 大塚樹仁氏 (インフィックス株式会社 COO)
弓削智浩氏 (社会福祉法人聖隷福祉事業団和合堂光園課長補佐)
片山ます江氏 (社会福祉法人伸こう福祉会専務理事)
コナト 田村太郎氏 (一般財団法人ダイバーシティ研究所代表理事)
- 外国人ワーカーの声 (16:30 ~ 16:40)
- 情報交換会 (16:40 ~ 17:00)

日 時 平成 25 年 2 月 14 日 (木) 13:00 ~ 17:00
場 所 浜松市福祉交流センター大会議室
対 象 介護福祉事業所ご担当者など
定 員 100 人 ※定員になり次第締切
参加費 無料
申 込 Tel.(053-482-8451) または Fax(053-482-8452) にて
主 催 浜松市中区銀治町 1-64 育栄ビル 3F
一般社団法人グローバル人材サポート浜松

(5) 参加者の総数 90 人

(出身・国籍別内訳 ブラジル 5 人、フィリピン 1 人、ペルー 1 人、日本 83 人)

(6) 開催時間数 (回数) 4 時間 (全 1 回)

(7) 取組の具体的内容

●事業報告

西原鈴子氏 (国際交流基金日本語教育センター長)

●講演 1

「外国人介護ワーカーの受け入れと期待」

講師 田村太郎氏 (ダイバーシティ研究所代表)

●講演 2

「多様性を活かした介護サービス」

講師 片山ます江氏 (伸こう福祉会専務理事)

=休憩=

●パネルディスカッション「多文化をパワーに」

コーディネーター 春原憲一郎氏 (財団法人海外人材育成協会理事)

パネリスト 大場勝仁氏 (インフィック株C00) 外国人ワーカー育成者として

弓桁智浩氏 (和合愛光園) 採用と異文化接触

鈴木悠介氏、坂本レイナ氏

片山ます江氏 (伸こう福祉会) 多様性を生かす秘訣

コメンテーター 田村太郎氏

●外国人ワーカーの声

キクザトハルミ氏、片岡イレネ氏

●情報交換会

(8) 特徴的な活動風景



(9) 取組の目標の達成状況・成果

参加者の所属をみるに、全国から参加されていることがわかった。それだけ全国レベルで興味のある内容であることと高齢化と外国人というテーマは地域の大きな課題となることが予測されていることがわかる。

参加者へのアンケートの結果から、「大変よかった」「よかった」の声が多く(96%)、他、自由記述で感想を聞いたところ、以下のような回答であった。

自分の視野が狭かったことに気がついた

全てよかった

困難と思われる実践報告だったので感動した

諸外国と日本の関係の説明がよかった

雇用の支援に向けてのアドバイスがもらえた

田村さんの話にぞっとした。興味がわいた。

プログラム構成がよかった

今後の取り組みの参考になった

それぞれのプレゼンがそれぞれかみ合っていた

知らないテーマの現状と今後がわかった。

ワクワクした

多様な面から介護について

実は人手不足のために参加したが、参考になった

とても一生懸命で心にうたれた

色々な課題がみつかった。今後に生かしたい

大垣市で多文化を強制するののかとの声も聞かれるが、今回の講義で多文化はメリットであり自信になった

外国人の皆様の苦労や思いがわかった

このことから、本シンポジウムを通して、日本人参加者(施設)が外国人の力を活用することの必要性や外国人への理解を深める機会となった。

(10) 改善点について

浜松市内全事業所向けに通知を出したものの、なかなか全施設からの参加は促せなかった。今後は、浜松市介護保険課の協力を得るようにして、行政の意向としても事業紹介ができるようにしていきたい。

6. 事業に対する評価について

(1) 事業の目的

近年、少子高齢化が進む日本において、外国人の持つパワーを活かし、多様な介護サービスの提供ができることは多文化共生社会の構築となる。そこで在住外国人の社会的自立を目指し、製造業から介護業界への新たな活路を見出そうとしている外国人や既に介護に携わっている外国人を対象に、介護で必要となる専門的な日本語、利用者や同僚と

のコミュニケーションを豊かにするための日本語を学ぶ教室を開設する。また、在住外国人の長期滞在化に伴い外国人の高齢化も進んでいることから、まさにダイバーシティの観点から外国人も異文化のなかで病死を安心して受け入れられる社会づくりに寄与することを目的とする。

(2) 事業目的の達成状況

外国人の社会的自立を目標としていることから、外国人が介護の職業に活路を見出すだけでなく、施設側の意識の変化が明らかになった。それは、アンケートの結果からも明確であるし、協力体制の姿勢からもうかがえる。

(3) 地域における事業の効果、成果

①事業の汎用性

大阪市、NPO 法人み・らいず、(財)ダイバーシティ研究所のコンソーシアムによる事業、茨城県の基金訓練事業において、当事業のノウハウが活用され運営された。また、滋賀県、北九州市においても当事業のノウハウを活用したいとのことで視察を受け入れた。

②協力体制の整備

外国人が介護における日本語を学ぶことについて、現場である施設の施設長やグループリーダーが理解を示すようになった。それは、講師として彼らを迎え入れたことによる効果であり、現場がさらに外国人ワーカーに対して歩み寄ってくれることが期待できる。

(4) 改善点、今後の課題について

i 現状

外国人ワーカーに対する受け入れ意識は全取組を通して随分高まったように思える。それは、シンポジウムへの社会福祉法人や事業所の担当者の参加の数からみても明確である。日本語教育という点では、いまだ外国人のリテラシーの問題があげられる。介護の現場では記録と業務報告のために「書く」作業が求められる。漢字の問題は、現場でもひらがな記載やルビ振りの工夫で乗り越えられているが、5W1Hを意識した文書の書き方、話し言葉から書き言葉への変換は、指導が必要である。また、日本語でメッセージを書くというのは、高い日本語能力を有する外国人でも難しいようだ。現場では口頭で指示をすることはできても、一つ一つ構っている時間がないため、伝達事項が記載されたノートを読んで、理解してもらわないと作業効率が悪くなってしまふ。

ii 今後の課題

① 経験値の違いによる受講者の対応

介護未経験の受講者の学習ニーズは、語彙や漢字、会話表現である。一方、介護経験者の学習ニーズは、識字、報告書の書き方、利用者へのメッセージカードの書き方などである。また、日本語力にもレベル差があるため、1つのクラスにまとめき

ることは難しい。しかしながら、教室があることが居場所となっているため、日本語能力だけに着目したレベル別クラスの設置では同じ悩みや不安を共有する時間とはならない。そこで、伸こう福祉会のようなクラブ（同好会）のような月一回のペースで日本語ではない多言語で話し合える時間と場所の提供が求められるだろう。

② 指導者不足

介護業界を知る日本語教師はもとより、介護福祉士においても外国人向けの講義ができる人材育成が必要。特にスキルアップ講座は、その業界のことを知り尽くしている人が多文化共生の視点から外国人ワーカーの育成に対するOJTを担えるようになっていくのが望ましい。

③ 持続可能な事業運営

ヘルパー2級から初任者研修へと移行する。初任者研修は、技術の時間よりも座学の時間が重視されたカリキュラムで、筆記試験が大きなハードルとなる。そのため、識字や語彙指導など講義とは別枠での学習支援が求められる。資格取得に向けた複合的な講座設置が必要。

iii 今後の活動予定

今後も当法人と聖隷福祉事業団、天竜厚生会、有識者の皆様に構成された運営委員会は自主的に継続していくことが決まった。外国人の介護初任者研修やヘルパー2級講座に参加を促せるだけの日本語能力をつける日本語学習支援は引き続き行っていきたいと考えている。また、あわせて、市内の介護事業所に対して外国人介護ワーカーの受け入れについて理解を深めてもらえる機会を設けていきたい。