

# 委託事業実施内容報告書

## 平成23年度「生活者としての外国人」のための日本語教育事業

### 【日本語教室の設置運営】

受託団体名 一般社団法人グローバル人材サポート浜松

#### 1. 事業の趣旨・目的

少子高齢化が進む日本社会において、介護サービスの需要とワーカーの労働力確保は地域の大きな課題である。在住外国人のなかには製造業から介護の業界へと新たな活路を見出したものもあり、浜松市内では3年間で約30人にのぼる外国人が介護業界へと就労してきたものの、就労後のフォローアップが十分でないため、申し送り時や報告書記載のための日本語能力、日本人同僚との異文化理解とコミュニケーション、メンタルフォローが十分でなかったことから、離職してしまう者が多い。外国人の自立を促すためには、よりメンタルフォローと就労後の日本語学習支援を十分に行っていく必要がある。

#### 2. 運営委員会の開催について

【概要】

開催日時	開催場所	出席者	議題	会議の概要
7月6日 15:00 ~ 17:00	男女協働参 画センター	西原鈴子 春原憲一郎 藤田美佳 山田喜美子 弓桁智浩 野村 愛 斎藤和明 中津川俊郎 堀 永乃 中島イルマ 野々山 勇 増田由美 松本三知代	(1)ワーカーのため の日本語教室につ いて (2)進捗状況報告 (3)事業連携につ いて	介護ワーカーのための日 本語教室について、運営 方法・内容などを確認。ワ ーカーは自己の感想や思 い、不安感を募らせている ことから、日本語で思いを 出せるよう、まずは母国語 で気持ちを表に出せる練 習をしていくことが望ましい などと内容について協議。 ヘルパー2級講座を開催す るインフィック(株)との連携に より、現職ワーカーの資格 取得につなげられるように する。
11月22日	グローバル	西原鈴子	(1)進捗状況と報告	受講者の学習ニーズのな

15:00 17:00	～	人財サポート 浜松	藤田美佳 弓桁智浩 野村 愛 齋藤和明 中津川俊郎 堀 永乃 中島イルマ 野々山 勇 増田由美 松本三知代	(2)事業連携について (3)シンポジウムの開催について	かに、利用者の家族とのコミュニケーションの取り方やカルテの読み方をしたいという内容があり、業務上のスキルアップを目指していることがわかった。 人材育成としての日本語教室のシステムが必要で、 誕生期:プレ講座⇒養成・育成期:ヘルパー2 級講座⇒成長期:ワーカーの教室とした流れが求められることを共有した。介護関係者に対する外国人ワーカーの活躍を知る機会の提供が必要。
3月14日 15:00 17:00	～	グローバル 人財サポート 浜松	西原鈴子 春原憲一郎 弓桁智浩 齋藤和明 中津川俊郎 堀 永乃 中島イルマ 増田由美	(1)進捗状況報告 (2)シンポジウムとスピーチコンテストの報告 (3)本事業とグローバルの役割について	第11回目以降の講座に関する説明を行う。夜勤明けでも通いたいという受講者もいる。シンポジウムでは介護施設関係者が外国人ワーカーの採用に関心を高めてくれたようだ。スピーチコンテストでSさんが第3位に入賞。ブラジル人ワーカーの励みにもなった。介護ワーカーの日本語教室では現場の人材と連携していくことがいかに大切かがわかった。

## 【写真】



### 3. 日本語教室の開催について

- (1) 講座名 介護ワーカーのための日本語教室
- (2) 開催場所 アイミティ浜松、曳馬公民館、グローバル人財サポート浜松研修室
- (3) 学習目標  
介護現場に必要な日本語コミュニケーションと技術を学び、母国語で自分の抱えている悩みや不安を打ち明け、日本人同僚との人間関係を築く日本語会話、日本人の就労観を学ぶ。
- (4) 使用した教材・リソース  
介護のための日本語教室(浜松国際交流協会)、介護の言葉と漢字ワークブック(日本語指導グループ“Y”)、講師作成プリント、介護食、車椅子、介護用ベッド、おむつ、ピアノ、楽譜
- (5) 受講者の募集方法 ハガキによる個別連絡、ホームページ、チラシ
- (6) 受講者の総数 12 人  
(出身・国籍別内訳 ブラジル4人、ペルー7人、フィリピン1人 )
- (7) 開催時間数(回数) 60 時間 (全 20 回)

(8) 日本語教室の具体的内容

回	開催日時	時間数	受講者数	国籍・母語(人)	教授者・補助者人数	内容
①	6月12日	3時間	5人	ブラジル・ポルトガル語(1人) ペルー・スペイン語(4人)	教授者1人、補助者1人	初対面の人との挨拶と自分が働く施設や自己の日本語学習歴について具体的に説明することができるようにする
②	6月26日	3時間	5人	ブラジル・ポルトガル語(2人) ペルー・スペイン語(3人)	教授者2人 補助者1人	職場や介護をする際に利用者に介助の許可を求めるときのマナーについて伝える 教材；講師作成プリント
③	7月10日	3時間	7人	ブラジル・ポルトガル語(3人) ペルー・スペイン語(4人)	教授者2人 補助者1人	日本の童謡と指遊び、介護現場で使う漢字を学ぶ 教材；楽譜、漢字ワークブック
④	7月24日	3時間	5人	ブラジル・ポルトガル語(3人) ペルー・スペイン語(2人)	教授者2人 補助者1人	移動介助時に必要な利用者への声かけと技術を学ぶ 教材；車椅子
⑤	8月7日	3時間	8人	ブラジル・ポルトガル語(3人) ペルー・スペイン語(5人)	教授者2人 補助者1人	移動介助時に必要な利用者への声かけと技術を学ぶ 教材；車椅子
⑥	8月21日	3時間	7人	ブラジル・ポルトガル	教授者2人	報告書の日本語

				語（5人） ペルー・スペイン語（2人）	補助者1人	を読めるようになる
⑦	9月11日	3時間	3人	ブラジル・ポルトガル語（0人） ペルー・スペイン語（3人）	教授者2人 補助者1人	レクリエーションを考え、日本語を使ってパフォーマンスできるようにする 教材；漢字ワークブック
⑧	9月25日	3時間	6人	ブラジル・ポルトガル語（2人） ペルー・スペイン語（4人）	教授者2人 補助者1人	報告書を書く練習をする 教材；講師作成プリント
⑨	10月9日	3時間	5人	ブラジル・ポルトガル語（0人） ペルー・スペイン語（5人）	教授者2人 補助者1人	利用者や同僚に対する会話を学び、上司や同僚に相談できるようになる 教材；講師作成プリント
⑩	10月23日	3時間	7人	ブラジル・ポルトガル語（2人） ペルー・スペイン語（5人）	教授者2人 補助者1人	会話の表現力を豊かにするためのオノマトペを学ぶ 教材；講師作成プリント
⑪	11月13日	3時間	7人	ブラジル・ポルトガル語（2人） ペルー・スペイン語（5人）	教授者1人 補助者1人	排泄介助時に必要となる日本語の表現と技術を学ぶ 教材；介護用ベッド、おむつ、講師作成プリント
⑫	11月27日	3時間	8人	ブラジル・ポルトガル	教授者2人	口頭での申し送

				語（2人） ペルー・スペイン語（6人）	補助者1人	りができるようになる 教材；講師作成プリント
⑬	12月4日	3時間	8人	ブラジル・ポルトガル語（2人） ペルー・スペイン語（6人）	教授者2人 補助者1人	文書記載での申し送りができるようになる 教材；講師作成プリント
⑭	12月11日	3時間	3人	ブラジル・ポルトガル語（2人） ペルー・スペイン語（1人）	教授者1人 補助者1人	利用者に喜んでもらえるような介護食の作り方と提供の仕方、その際の日本語の表現を学ぶ 教材；食材、介護食パンフレット、介助時使用スプーン等
⑮	1月8日	3時間	7人	ブラジル・ポルトガル語（2人） ペルー・スペイン語（5人）	教授者2人 補助者1人	医療上知っておかなければならない不調のサインをいかに伝えるのかを学ぶ
⑯	1月22日	3時間	7人	ブラジル・ポルトガル語（1人） ペルー・スペイン語（5人） フィリピン・タガログ語（1人）	教授者1人 補助者1人	医療上知っておかなければならない不調のサインをいかに伝えるのかを学ぶ
⑰	2月12日	3時間	6人	ブラジル・ポルトガル語（1人） ペルー・スペイン語（4人） フィリピン・タガログ語（1人）	教授者2人 補助者1人	業務報告ができるようになる 教材；講師作成プリント

⑱	2月26日	3時間	7人	ブラジル・ポルトガル語(1人) ペルー・スペイン語(5人) フィリピン・タガログ語(1人)	教授者2人 補助者1人	失敗をしたときや間違ったときに相手に不快感を与えないように謝る表現とマナーを学ぶ 教材;講師作成プリント
⑲	3月11日	3時間	7人	ブラジル・ポルトガル語(1人) ペルー・スペイン語(6人)	教授者2人 補助者1人	業務の確認をすることができる 教材;講師作成プリント、テスト
⑳	3月25日	3時間	7人	ブラジル・ポルトガル語(1人) ペルー・スペイン語(6人)	教授者1人 補助者1人	日頃の自分の状況やこの教室に対する感想について述べる

### (9) 特徴的な授業風景

#### ●第3回「日本の歌」

日本の童謡と指遊びがテーマ。利用者とのレクリエーションでは、よく童謡を歌うのだが、その歌の意味がわからない、音楽がわからず歌えないということから、「みかんの花」「ずいずいずっころばし」を幼稚園教諭から学んだ。



#### ●第14回「介護食・日本料理」

きざみ食、ミキサー食など食事の名称や種類、さらに居宅型施設では職員も料理をすることため代表的な日本料理の作り方などを栄養士から学ぶ。見た目をよくして食事を楽しんでもらうための工夫は、誰もが知りたがっていたところのようで、

盛り付け方や彩りの方法はとても興味深く学んでいた。また、実際に試食をすることで、飲みこむことや噛むことが困難な利用者の気持ちを実感することができた。食器を置く位置は、彼らの生活習慣にないことが多かったので、写真を撮って記録をしていた。



●第15回・16回「医療(不調のサイン)」

和合愛光園の看護師による講義。利用者の「いつもと違う」「何か変」という不調に、いち早く気付くことが大切であること、そしてそれをどのように介護チームに伝えるのか、どう伝えるのがいいのか、「5W1H」での報告方法を具体的に学ぶ。講師の感想によると、いまだ受講者たちは急変にあたったことがないため、より身近な事例のほうに興味を持ったようだとのこと。質問が非常に多く、関心の高さがうかがえた。



#### 4. 事業に対する評価について

##### (1) 当初の学習目標の達成状況

学びたい内容は事前に外国人ワーカーに対してヒアリングを行ったことから、内容を定めることができた。アンケートの結果によると、「参加してよかったか」という問いに対して「とても良かった」が5名、「良かった」が2名と、満足度の高かった講座であったと思う。※アンケート参照

##### (2) 学習者の習得状況

本講座を8割以上受講したことにより、自己研修受講証明書の発行を行うことにした。その結果、11名中4名に証明書を授与した。介護業界において、自己研修受講は一つの評価目安にも活用されているようで、今回の証明書もある程度は期待できるだろう。ただし、受講者は日本人が好まない休日出勤と夜勤を積極的に受け入れているため、彼らのなかには日曜日出勤のため欠席が続いたり、夜勤のため途中退席したりする者もいた。

また、受講者が客観的に自分を見直すことができるよう、19回目の授業で振り返りテストとアンケートの実施により、自己判断、指導者の客観的判断ができるようにした。

##### (3) 日本語教室設置運営の効果、成果

- 多様な講師、機関との連携；日本語教師だけではなく、現場をよく知る人が講師として参加したことで、よりリアルでわかりやすい内容の指導を受けることができた。
- ワーカーの居場所となった；離職を防ぐことへつながった。受講者の学習意欲を継続的にあげることができた。
- 外国人ワーカーに介護福祉士を目指したいという意欲が出た
- プレ講座+ヘルパー2級講座を受講した外国人が就労後を考えて受講した；就職前に先輩ワーカーから現場に関する様々な情報を入手することができた。

講師は、日本語教師をはじめ介護福祉士や社会福祉士、幼稚園教諭、栄養士など現場をよく知る人材を迎え、実践的な活動を取り入れた教室づくりを行っている。また、後半の1時間をワークショップとし、普段仕事上で感じていることや個人的に悩んでいることなどを日本語で話し、時には母国語を使って話すことで相談や意見交換を行っている。働いている者同士が状況を話して相談することができるというのは、彼らのメンタルをサポートするうえでも貴重な時間である。このことは、話が尽きず時間が過ぎてしまうケースが多々あることからうかがえる。「日本人が冷たい」「厳しくされているのは自分をいじめているからなのか」といった相談に対して、「日本人はきっとあなたを厳しくしているのではなくて、あなたならもっとここまでできるからだ

と、そう言っているんじゃないか」といった答えが同業の同郷人に言われることで、随分救われているような雰囲気がある。

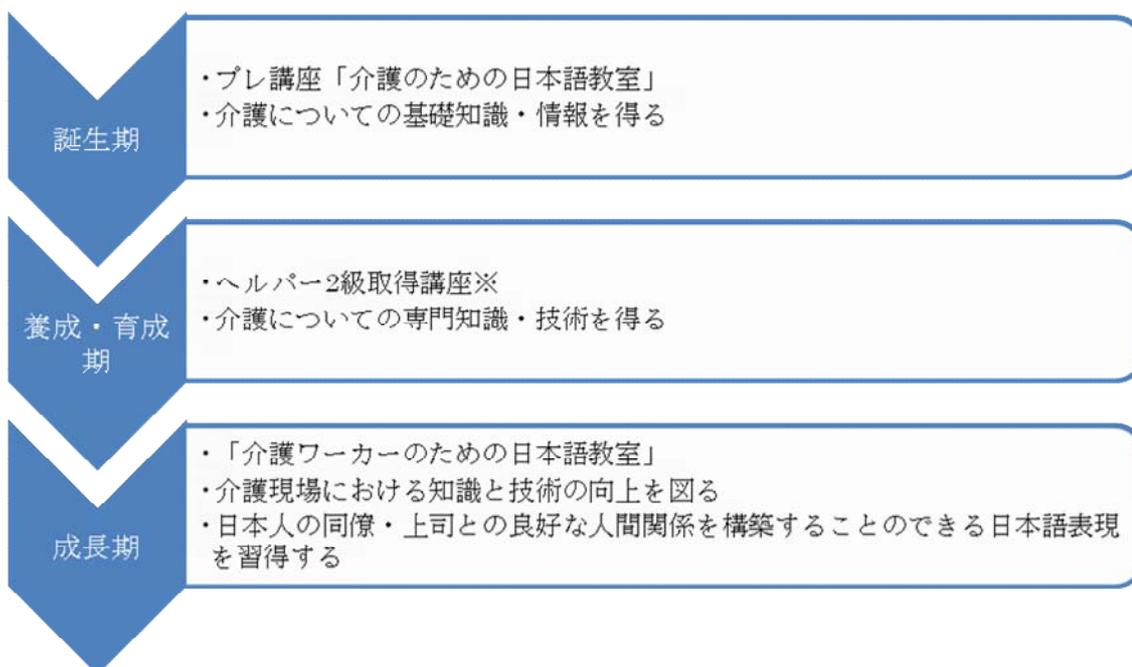
常時、施設では母語でのサポートがなされるわけではなく、日本人と同様の業務が求められることもあることから、自分と現場をよく知る者同士が率直に語り合える時間があることで、受講者はまるで居場所を得ているようにも見受けられる。この教室を設置した効果は、受講者のスピーチにも明確に表れた。それは「何度もやめようと思ったことはあったが、この教室があったからこそ、仕事に誇りを持って頑張り続けることができた。これからも続けてほしい」というものだった。

#### (4) 地域の関係者との連携による効果、成果 等

ワーカーの教室に施設関係者の方々が見学に来られて、外国人介護ワーカーの雇用について問題提議を行い、その効果について関係者が発表するシンポジウムを開催することができるようになった。これにより、出席した施設関係者から本事業に対する評価を得られたばかりでなく、まだ外国人ワーカーの雇用に躊躇していた施設関係者の方から前向きに採用に向けて検討を始めていきたいという声を多くいただくことができた。マスコミによる周知を図ることもでき、本事業のPRにもつながった。

また、外国人を対象とした介護ヘルパー2級を開催している企業と連携し、事業主体であるグローバル人財サポート浜松でもヘルパー2級講座を開講することが可能となった。これにより既にワーカーとして働いていた受講者もヘルパー2級を受講し、修了することができた（3月29日ヘルパー2級講座修了）。

#### 介護人材育成のシステムが開発された



(5) 改善点, 今後の課題について

① 現状

介護ワーカーの育成に向けて、プレ講座→ヘルパー講座→ワーカー講座と3ステップのシステムが開発され、その流れに乗って外国人が日本語と介護に関する知識も習得することができた。

こうした先駆的な事例は、全国でも非常に珍しい。日本の少子高齢化を支えるという意味で、在住外国人の存在は期待が大きい。一方、在住外国人の定住化が進むということは、外国人の高齢化も進んでいる。現に介護サービスを必要としている外国人もいることから、本事業の継続と外国人介護ワーカーの育成は喫緊の課題である。そしてそれは、介護業界と日本語教育のコラボによる事業展開が望ましい。また、このような取り組みは浜松だけではなく他地域にも広げて行く必要があるだろう。とりわけ、磐田・掛川のハローワークの職員がシンポジウムに参加しているところをみると、磐田・掛川エリアにニーズが高いと考えられる。

② 今後の課題

● 施設の理解と受講者の確保

受講者の安定した学びを確保するためには、勤務時間の優遇など協力を求めなければならない。浜松市内には既に外国人ワーカーとして働いている者が約30名いるのだが、勤務時間と休日の兼ね合いが難しく、いまだ授業に参加する者が少ない。施設側でワーカーに対する研修とみなすことは難しいとのことなので、せめて勤務時間の優遇など、外国人ワーカーの自発的な研修のために、本事業に対する理解を得ていきたい。

● 指導者の育成と確保

他地域に広げるも、日本語をもっと勉強し続けたい（自分の空いている時間を勉強にあてていきたい）という受講者がいることから、現場と連携した指導のできる人材の育成が急務である。

● コーディネーターの育成

他地域に広げて行く場合の業界関係者との事業連携を企画、遂行できる人材の確保が必要である。

● 事業資金の確保

介護ワーカーのための教室を開設したことは、これまでの事業の展開から考えてみても明らかに大きな意義があった。このことは、実際に受講しているワーカーの意見からもわかる。しかしながら、この事業は文化庁の委託事業として実施しているものであり、震災の影響もあることから、今後も継続して委託を受けられるとは言い難い。全体から見ると、プレ講座⇒ヘルパー2級講座⇒ワーカーの教室

と、一貫した学習と就労サポートのシステムができていることから、この事業を来年度も絶えることなく実施していけるスキームを考える必要がある。

③ 今後の活動予定, 展望

当法人が一般社団法人となり、県のヘルパー2級講座開講施設としての認可を得た。これにより外国人の資格取得支援と日本語教育の連携により、ヘルパー2級を開講することが可能となった。そして、人材育成としての日本語教育事業が展開できる。在住外国人の資格取得は社会的地位の確保と自立へ導くことになるだろう。そのためにも就労業種の幅を広げられるよう、生活レベルの日本語だけではなく、資格取得に向けた日本語学習支援の方法を確立していく必要がある。

また、就労後の人間関係の構築に向けて、日本人の価値観を理解させながら日本語会話表現の習得を促進する方法も開発していきたい。

(6) その他参考資料

アンケート(以下のとおり)、まとめのテスト(添付)

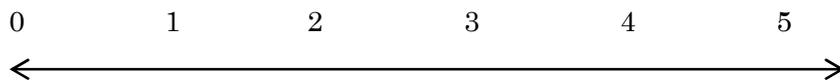
### 介護ワーカーのための日本語教室 受講者アンケート

1. あなたはこの教室で何を学びたくて参加しましたか  
 介護の技術 (6人)  
 日本の文化や習慣 (4人)  
 日本の歌 (3人)  
 報告書の書き方 (4人)  
 日本料理 (3人)  
 連絡・相談のしかた (3人)  
 そのほか( ) (1人) {全部}
2. この教室に参加してよかったですか  
 とてもよかったです (5人)  まあまあよかったです  よかったです (2人)  
 あまりよくなかった
3. 何がよかったですか教えてください  
 友達・仲間 (5人)  
 日本語が勉強できた (7人)  
 先生 (5人)

- 専門的な知識 (5人)
- 専門的な技術 (4人)
- 日頃、悩んでいたことが打ち明けられた (5人)
- 自分の気持ちを打ち明けられた (2人)
- そのほか ( )

4. 自分は成長したと思いますか。成長度を教えてください

【まえ】



【いま】



前： 1 =6人  
2～3 =1人

今： 2 =2人  
3 =4人  
3～4 =1人