

〈研究・調査報告〉

EPA ベトナム人介護福祉士候補者受け入れ施設における 日常業務に関するサポートと課題

林 和歌子

【要旨】

本研究はEPAベトナム人介護福祉士候補者を受け入れている施設で行っている日常業務のサポートとその効果、担当職員が感じている難しさなどの実態を明らかにすることを目的としている。候補者を受け入れている4施設でOJTを担当する職員6名を対象に非構造化面接をおこない、質的分析をおこなった。その結果、6つのコアカテゴリ、19のカテゴリ、50のコードが生成された。その結果、「介護記録の日本語への対応」、「病院受診への対応」、「候補者の個別の事情表出への対応」が検討すべき課題であることが明らかになった。

キーワード：EPA（経済連携協定 Economic Partnership Agreement）、ベトナム、介護福祉士、

1. はじめに

EPAによる介護福祉士候補者の受け入れはインドネシア、フィリピンに次いでベトナムが2014年に開始された。インドネシア、フィリピンに比べ看護課程修了の基礎資格やN3以上の日本語能力が保証されているベトナム人候補者への期待は大きい。しかしその一方、国家試験合格後約3割がベトナムへ帰国している（比留間ら、2019）。介護業務や国家試験、日本語の教育等は受け入れ施設に委ねられており、長期間介護に従事することを期待している施設にとってはその負担が大きいことが指摘されている（足立、2020、山本、2020）。

先行研究のうち、藤野（2019）は国家試験受験前に帰国したベトナム人候補者への調査で、比留間ら（2019）は国家試験合格後に帰国したベトナム人候補者への調査で、帰国した決断理由には家族の事情やEPAへの参加動機、身体的事情、転職先の出現などがあるものの、離職の背景には複雑な状況があることを述べている。また武中（2017）は外国人介護人材の資質向上の要素として、まず根底に業務を支える考え方として「生活の安定、円滑な対人関係、情緒面の安定」があり、そのうえで「日本語能力」、「介護技術」と「介護知識」の向上につながると、生活や業務に関する物理的側面、人間関係や心理面に関する情緒的側面からのサポートの重要性を述べている。さらにルティゴックトアン（2020）が母国語でベトナム人候補者に行ったインタビュー調査では、「言語」、「介護業務」、「国家試験」のほか、「利用者」

と「候補者自身の考え方」が仕事を通して感じている困難に影響しており、その要素として「利用者からの苦情や文句」、「ベテラン職員に頼らなければいけない関係性」、「学んだ知識が活かされない」を示し、物理的、情緒的側面のサポートの他に、ベトナムの看護師養成教育や職場の人間関係、EPA 制度の捉え方など個人の価値観や文化的背景をふまえたサポートを強調している。そこで本研究では OJT 担当職員がベトナム人候補者に対し、日常業務のなかで行っているサポートの内容とその効果、また感じている難しさなどの実態を明らかにし、ベトナム人候補者受け入れ施設の課題と対応策を検討したい。

2. 研究目的

本研究は、EPA（経済連携協定 Economic Partnership Agreement）ベトナム人介護福祉士候補者（以下ベトナム人候補者）の受け入れ施設が、ベトナム人候補者に対して行っている生活や仕事へのサポートの現状を明らかにし、その課題と対策を検討することを目的とする。

3. 研究の方法

日常業務の利用者のケアに関するサポートとともに、業務の分担や役割に関するサポート及び日常生活のサポートに焦点をおき、ベトナム人候補者に対し行っている施設業務でのサポートの現状を下記の方法で検討した。

(1) 研究の対象

A 県内でベトナム人候補者を受け入れている障害者支援施設 2 施設、特別養護老人ホーム 2 施設で、ベトナム人候補者の OJT を担当する日本人職員 6 名を対象とした。対象者の職種は相談員 2 名、地域係 1 名、介護職員 3 名である。職場経験年数は調査時点で平均 12.0 年、ベトナム人候補者担当年数は平均 4.2 年であった。

表 1. 研究の対象者

所属施設種別	職 種	職場経験年数	OJT 担当年数
A 障害者支援施設（入所）	介護職員	7 年	5 年
B 障害者支援施設（入所）	介護職員	7 年	3 年
B 障害者支援施設（入所）	地域係	22 年	5 年
C 特別養護老人ホーム	相談員（介護業務兼）	12 年	5 年
D 特別養護老人ホーム	介護職員	6 年	3 年
D 特別養護老人ホーム	相談員	18 年	4 年

(2) 研究方法

2020年10月から12月の間に調査対象者の施設にて対面で、一人約1時間の半構造化面接を行った。質問は先行研究を基に作成したベトナム人候補者の介護業務に対する、サポート内容に関するものである。分析は定性的コーディングを用いた。(佐藤、2002, 2008)

4. 倫理的配慮

本研究は日本社会福祉学会の研究倫理指針を遵守するとともに、城西国際大学研究倫理委員会より承認(承認番号:15W200004)を得て実施した。

5. 研究結果

施設がEPAベトナム人候補者に対し行っている職員への面接データを分析した結果、6つのコアカテゴリ、19のカテゴリ、50のコードが生成された。

コアカテゴリ① 生活適応のためのサポート

「生活適応のためのサポート」とは、EPA候補者の生活が問題なく送ることができるように、施設が支援していることである。〈受け入れ準備〉〈生活支援〉〈EPA同士の人間関係〉〈金銭感覚〉〈ベトナムの行事〉の5つのカテゴリと15のコードが生成された。(表2)

〈受け入れ準備〉は、候補者がスムーズに施設や地域生活に慣れることができるように行った支援である。候補者が施設で業務を開始する前に、職員へ行った説明や、住宅、生活道具などの準備、到着前後に歓迎行事を行っていた。“職員の協力”によって“生活の準備”が行われ、法人の“歓迎行事”などを通し職員全体の受け入れへの心構えが涵養されていく過程が確認できた。

〈生活支援〉とは、施設に到着後、生活を始めてから実施した日常生活の中での支援である。“買い物”や“行政手続き”“病院受診”などの生活に欠かせないことから、“住民との交流”や“トラブル”仲介など、支援を受けながら地域生活を定着させていく状況が明らかになった。

〈EPA同士の人間関係〉では、その個別性や関係性に施設が気を配りつつ、本人同士も協力し合いながら暮らす候補者の様子が明らかになった。

〈金銭感覚〉については、個々の家庭事情、来日理由などにより感覚に大きな差があり、施設は可能な限り個別の状況に合わせ対応をする努力がおこなわれていることがわかった。

〈ベトナムの行事〉はベトナムで大事にしている季節行事への配慮である。一時帰国を希望する人への休暇を取りやすくするサポートや、候補者同士と一緒に時間を過ごすことができるように“シフトの工夫”が行われていた。

表2. 生活適応のためのサポートの<カテゴリ> “コード” 「データ」

<カテゴリ>	”コード”	「データ」の一部
受け入れ準備	歓迎行事	(高)法人全体で受け入れの歓迎イベントをやったりとか。だから、そんなに正直、外国人が入っていることに対しての抵抗感というか、なかったです。 (高)イベントは来る度に毎回やっている
	職員の協力	(高)準備の段階で担当者だけでなく、介護職員さんだったり、看護師さんだったりにも、住宅の準備を一緒にやってもらったりとか、みんなで受け入れる態勢を整えてきたので。 (高)受け入れ準備を通して、職員同士の距離とか、仲間意識というのは本当にできたのかなとは思っています。 (高)職員のほうにも、EPA制度のこととか全体会議でも説明はしました。これからそういうことをしないと人手が足りなくなるんだということも理解してもらいながら。
	生活準備	(障)生活用品全部。バスタオルとか全部です。鍋とかフライパンとか、洗剤とかトイレットペーパーとか。 (高)生活に関しては、まず受け入れの段階からということで、住宅の準備から入りますので、物件ですとかを確保、あとは生活に必要なものですね。 (高)冷蔵庫とか電化製品は全て新品で、全部毎年買っています。
生活支援	買い物	(高)買い物と一緒に付き添ったりですとか。
	行政手続き	(障)役所にも行きました。 (障)銀行の口座を作ったりとか、住民票を移したり、在留カードの住所変更とか、そういうもろもろの諸手続きも一緒に行きました。
	家電・部屋の使い方	(障)アイロンの使い方を教えにお家にお邪魔して。「私の部屋の網戸、ちょっと動きが悪いので見てください」とかも言われたことも。
	住民との交流	(障)引っ越しのごあいさつも大体上下左右するじゃないですか、町会長さんのところにもごあいさつに行っていました。 (障)「EPAの皆さん、頑張っているじゃないですか」みたいに、町会長さんは気にかけてくれて。 (障)近所の人からの苦情はないです。あの子たちもエレベーターと一緒に乗ったらごあいさつとか、そういうのはきちんとできる人たちだとは思っています。
	地域トラブル	(障)隣の家から「アリが入ってきた」とお電話がかかってくる。 (障)引っ越しのあいさつに行ったときに、自分も一緒に行って、名刺をお渡ししているんです。「何かありましたら、ぜひご連絡ください」と (高)田んぼとか畑があったら、勝手に物を取っていったら、それは驚きましたね。 (高)今、住んでいるアパートに駐車場があって、その横に土という植木が植わっているんです。そこで勝手に栽培したりとか。 (高)そうですね。私たちも知らなくて、アパートの大家さんのほうから苦情という形で来ちゃいました。
	病院受診	(高)病院に行こうかと言っても、「まだ大丈夫です」「もうちょっと痛くなったら行きます」とか、我慢しちゃうんですね。 (高)ベトナムで病院に行くのはよっぽどの時だけだと。 (高)生活面の中で一番大変なのは、やっぱり病院の受診ですかね。 (高)それぞれいろんな病気、受診にかかっている、それがなかなか1人では、正直1期生ですら難しい。 (高)どこに行ったらいいのか何科に行ったらいいのかが分からない。だからサポートしています (高)ちょっと痛むなど言っていたことが、ちょっと手術しなきゃいけないかもしれないところまで放っておいて。
EPA同士の人間関係	住居の配慮	(障)他の施設では本当うまくいかなくて、1人ずつ分かれたというもきいてますが、うちは大丈夫です。 (高)シェアしているもう1人と、今ちょっと折り合いが合わなくなっちゃって。生活の求めているレベルが違っちゃってきたので、そこはルームシェアを解消して、また新たにというところは考えています。
	協力	(障)最初はある2人暮らしは、1人は朝方人間、1人は夜型人間。それで合わなくて「1人暮らしがしたいです」と言った人がいたんですけど、少し見ている感じだと、結構仲良くうまくやっていた。 (高)先に来た人が後から来た人に教えてくれているので、今、来ている30年度の方に関しては、そんなに指導とか、生活面では苦労していませんね。
金銭感覚	シビア	(高)結構やっぱりお金の部分に関してはシビアに考えている方が多く。 (高)本当にもう必要最低限のお金しかかけない。ガス料金とか電気代とかを見ていても分かるんですけども、ほぼ基本料にちょっと乗ったぐらい。
	シビアじゃない 入国年度による違い	(障)他の国の人と比べるとお金にはシビアじゃないです、ベトナムの人は。 (高)やっぱり年代によって、お金の使い方、価値観だったりというのはだいぶ違いますね。
ベトナムの行事	シフトの工夫	(障)行事は暦によってずれます。お月見の日もみんな休むんです。休みと早番で、夜はみんなでお酒を飲んでいるみたい。 (障)大事な行事の時は早く終わって、夜は空けるみたいなシフト配慮は、やっています。 (高)行事は大事なんでしょうね、彼女たちにとっては。

コアカテゴリ② 業務適応に関するサポート

「業務適応のためのサポート」とは、EPA 候補者が介護業務を行うために、施設が実施する支援である。〈受け入れ準備〉〈介護業務〉〈感心〉〈業務上の要望〉〈業務内の日本語〉〈日本人への影響〉〈日本の習慣〉の7つのカテゴリと13のコードが生成された。(表3-1, 表3-2)

まず、〈受け入れ準備〉とは、候補者が施設で働き始める前に、利用者や家族に対し行っていることである。ここでは予め家族に手紙を出しEPA 候補者の受け入れについて説明を行うことや、家族も参加できる受け入れイベントの開催を通し、スムーズに業務に入れる取り組みが行われていることが明らかになった。

〈介護業務〉は、介護業務に必要な情報共有や技術的指導に関することである。ここではOJT 職員同士が情報交換をしながら、候補者の就労期間に合わせ標準化された“研修プログラム”に則って指導が行われるなど、どの職員も統一した指導ができるよう工夫がされていた。なかでもこれまでの新人職員研修や“他のEPA”とは異なる、ベトナム候補者の事情をふまえた新たな“資料”の作成や“指導の方法”の工夫が必要とされていることが示された。さらにその研修時間には、従来の新人研修時間の2から3倍が費やされていた。

〈感心〉とは、サポートをしているなかでOJT 担当職員が感じている候補者に対する印象である。受け入れ当初はとまどいや不安もあったが、“業務の覚えの早さ”や“勤勉な態度”から、そのやる気や頑張る姿勢に頼もしい存在へと変化していく過程が示された。このことは、OJT 担当職員が受け入れ当初に思い描いていた“期待以上”の成長であり、担当職員が容易に真似のできるものではない候補者の逞しさや強さとして受け止めていた。

〈業務上の要望〉とは候補者の業務に対する要望や希望についてである。担当職員は候補者が表明する要望には、内容に合わせ個別的・全体的に対応する努力をしていた。また候補者が業務で求める情報や知識の量も多く向上心が強いことを評価していた。また候補者の志の高さに感心しつつも、候補者が目標とする将来像については捉えられていないことがわかった。OJT 担当職員が候補者の目標を「国家試験合格」「介護福祉士」と継続就労をイメージしている一方、候補者は、国家試験や日本語能力試験合格後に日本国内外の多様な業界への就職が可能となり、必ずしも目標は介護職として継続就労をすることに限られなくなり、候補者とOJT 担当職員が思い描く目標が「ずれ」ていくことに、担当職員が不安を感じていた。

〈業務内の日本語〉とは、介護業務のうち、記録や情報共有を行うための日本語能力に関することである。当初はコミュニケーションがもどかしく“不安・イライラ”もあったが、会話能力は時間や経験で向上していることがわかった。しかし単語、漢字、文法、文章表現の習得は一定の時間を経ても、その場の個別状況を説明する記述が難しく、介護業務に必要な正確な情報共有のためには困ることがあることが示された。また記録のツールとして“パソコン”の活用が行われていたが、個別の状況にはテンプレート等の応用がきかないため限界があることも示された。

表 3-1. 業務適応のためのサポートの<カテゴリ> “コード” 「データ」

<カテゴリ>	”コード”	「データ」の一部
受け入れ準備	家族・利用者への説明	(高)最初はご家族にお手紙をお配りしました (高)家族も対象にして受け入れるイベントをやったんですよ。3回。ボランティアさんを選んで日本の文化を知ってもらおうというのとか、日本とベトナムのお食事を出して、みんなで食べたりとか。
介護業務	OJT職員同士の状況共有	(障)OJT担当者が全員集まるということではできないので、主任、副主任が一人一人OJTとかに声掛けて。聞き取りして出てきたことはOJTに共有して、今後はこうしようとか、書面や、口頭の説明もありました。
	研修時間	(障)日本人の新人さんの倍はEPAの子たちは研修やっています。 (高)大体、一通りのことができるようになるまで日本人の3倍ぐらいかかるという形で考えています。日本語の勉強の時間ももちろんありましたので。
	研修プログラム	(高)プログラムは年数に応じて1、2、3というのがあります。来日した年数に応じてプログラムを作って。介護技術と日本語それぞれで。 (高)業務の中で、日本の文化や、生活習慣、風習だったり学べればと、プログラムに入れていました。 (障)プログラムは実習生と同じ感じで。ただ教える内容が実習生は福祉全体だけれども、EPAの方たちには仕事として教えないといけない。ここでのルールとか。 (高)研修プログラムがあったおかげで、OJT職員もこれを教えればいいんだというのが分かって、職員にとってよかった。
	指導方法	(障)やっているとところを見てもらいました。おむつ交換ってこういうものだよ、おむつの当て方とか種類とか違うんでいろいろな人がいますよという大きなところから。じゃあ次に誰々さんはこういうことが必要ですとか一人一人のことを。 (障)食事形態は振り仮名がついていないので、間違えやすいので、覚えるまでは指導者が1対1で付いて。それでもちょっと怖いので、速目から別の指導者が見ていて、間違っていないかどうかを確認したりはしています。 (高)外国人と関わるところで気を付けなきゃいけないポイントを共有しました。日本人への指導との違いだったり。どうしても「分かりました」とすぐに返事しちゃうんです。 (障)メモを取らないんで資料を作って。「それを基に自分でメモリな」って言っていました。何度いってもあまりメモしないので、メモの文化もあまりないのかな。 (障)メモ無しでも覚えていることもあって「何で覚えているの」って言うのと「家でやった」みたいな。家で結局は復習してやっていたみたいですが、それは本人たちが頑張っているんで。まいいかと。
	職員の分担	(高)シフトを実際に作る担当者は現場職員ですけれども、EPAの候補者の事業は相談員が全てやる。
	資料	(障)EPAの人は食事の席の表の名前も漢字だけだと読めなかったりするので、振り仮名を振って。 (障)利用者の個別資料は持って業務に入っては大丈夫ですよと言って、それを見ながら最初はやってもらっています。 (障)資料もたくさん渡しました。平仮名、振り仮名が振ってあるやつで食事介助、一人一人、誰々さんは小(しょう)刻みです、プレnderですとか。 (障)いっぱいマニュアルは作りました。
	他のEPAとの違い	(高)法人でインドネシアの方を受け入れたんですけど、インドネシアとベトナムでは、だいぶ生活習慣も違いましたので、本当に初めての形で準備をしました。
指導方法	(障)最初は全員一緒にシフトにしていたんですが教えきれなくて。EPAの人たちが少人数になるようなシフトにしました。なるべく1人ずつ教えられるように。 (障)独り立ちすると1人なんですけれども、でも、同じフロアにOJTの職員の方と一緒に配置して、1人で行ってもらう業務とかも増えるんですけど、何をやっているかとかを確認できるように、いつも入る。	
感心	期待以上	(障)最初の不安だけど、やっているうちにだんだん全然じゃんという気持ちになってくる。最初は全然「大変」じゃんという気持ちが正直な気持ちでしたけれども。 (障)そんなにここまでできるようになるとは思っていなかったです。
	業務の覚えの速さ	(高)頼もしいですよ。[1人で大丈夫ですか]「大丈夫です」って言いますから、「よろしくね」って言うだけなんです。 (障)覚えるのは早かったと思います。 (障)やはり覚えるのも早くて、体を使っているんで、動いて行うことに関しては、本当にのみ込みが早くて。
	自分には無理	(高)自分はベトナム行ったら働けないです。 (障)逆に日本人の人たちのほうがこうやってなっちゃったときって多分折れちゃいますね。
	勤勉な態度	(高)本人たちもすごいやる気があって、頑張って仕事を覚えようとか、介助技術を少しでも早くろうとか、利用者とコミュニケーションを取ってみたいとか、あと、分からなかったら職員に聞いてくるという、その姿勢が素晴らしいです。 (高)とにかく一生懸命です。 (障)きつともともと勤勉だと。

表 3-2. 業務適応のためのサポートの<カテゴリ> “コード” 「データ」 (つづき)

業務上の要望	聞けていない	(高)もっとこうなりたいたかがあるのかもしれないですけども。聞けてない。 (障)本当は一人一人のできることや求めるレベルに合わせていくべきなんだろうけど、自分たちが多分先に教えちゃうことが多い。早く仕事ができるようになってほしいです。
	指導、見学	(障)なんか知らないところとか分からないことは「教えて」って言います。 (高)やったことがなかったら「見ていいですか」みたいなのは聞いてきます。
	求めるレベル	(障)言葉の不安は言いますが、求めているものがその人たちは高いのかもしれないです。 (高)多分仕事上の目標レベルが高い。一部の人たちは目指すところはきっと高いです。
	有給・シフト追加	(障)欠勤と有給の違いにうちではいろいろとあって。「何で引かれてるんです?」「何で有休使えないんです?」と言ってきました。 (高)半分出稼ぎみたいな形になっちゃっている人は、夜勤を他の人より多くしてほしいとあります。
業務内の日本語	向上	(障)EPAの人も申し送りもしています、日本語で。メモはベトナム語半分、日本語半分ぐらいなんですけどちゃんと自分のメモを見ながら日本語で言っています。 (高)たまに、どういうこと?、と思うはありますけれども、分かる範囲のどういうこと。「こういうことかな」って確認すると「そうです」って。 (障)3年経っても分かんないものもあるみたいですが、漢字も全然大丈夫です。困ることはなくなりました。
	パソコン	(障)仕事のパソコンは日本人と同じものです。マニュアルはもちろん振り仮名を振ったマニュアルを渡しましたけれども、大本のアプリケーションみたいなものはいじれないので。 (高)パソコンは一般的なものを支給していますので。 (高)学習用として、パソコンを1人ずつに渡しているんですよ。それは結構ベトナム語で使っているみたいなので。
	難しさ	(障)やっぱり今も日本語は苦手なんだという子もいます。 (障)結局、日本語も上達はしていましたが、やっぱり言葉はちょっと大変なのはありましたけれど。 (障)言葉と技術だと。言葉かな。分かんなくて説明していても分かってなかったみたい。 (高)記録は苦手ですね。 (高)ただやっぱり言葉と言葉の接続の部分でとか、文末だったりとか。表現というところが、どうしてもN2ですとかN1を取っていたとしても、やっぱり。 (高)事故の報告書だったりとか、申し送り事項だったり、特記事項というところには、やっぱりちょっと困っちゃうところがあるみたいです。 (高)年数がたっても、やっぱり全部1人で書くというのは難しいですね。
	不安・イライラ	(障)最初を通じないわけじゃないけれども「分かった?」「分かっている?」みたいな不安しか。 (高)お互いに多分いらいらもしたしすごい時間もかかったけれど。
他の職員への影響	頑張り	(高)やっぱり外国の人が頑張っているからということで影響を受ける職員も何人かいました。
	言葉遣い	(障)受け入れることによって、日本人職員も少しずつ変わってきた部分も多少ありましたね。言葉遣いだったりとか。日本人は訳しちゃうりとか、自分たちが分かる言葉を使っちゃう。それが逆に伝わらなくて、言い直さなきゃいけないとか。 (高)丁寧に教えなきゃいけないということで、ご利用者に対しても丁寧な言葉を使うようになってきたとか。そういう変化は。
	先輩後輩	(障害)直接教える機会はないけど、新人が困っていれば「こっちです」みたいなのは普通にベトナムの子たちも教えています。新人も日本人と同じく頼ることもあるみたいです。
日本の習慣	食事	(障)ごはんの文化が違って、甘そうなジャムをパンに塗ってウインナーを挟んじゃったりとか。日本人ではありえない組み合わせをしちゃったり。 (障)食べ合わせみたいなのは教えました。これとこれは別に食べるよという、基本的なことも。「これはごはんと一緒に食べるものです、これはこうやって食べさせます」とかも教えました。

また候補者の努力する姿や、彼らへの指導を通して日本人職員の業務を見直す機会などになり、<日本人職員へ影響>があったと感じていることがわかった。さらに<日本の習慣>への理解不足が“食事介助”業務に影響を及ぼしていることがわかった。

コアカテゴリ③ 人間関係促進に関するサポート

「人間関係促進のためのサポート」とは、EPA 候補者が利用者や職員間の人間関係が良好に促進されるために、施設が支援していることである。<業務外のコミュニケーション>、<利用者との関係>の2つのカテゴリと8つのコードが生成された。(表4)

表 4. 人間関係促進のためのサポートの<カテゴリ> “コード” 「データ」

<カテゴリ>	”コード”	「データ」の一部
業務外のコミュニケーション	食事会開催	(障)普通に一緒の一職員としてですかね。誘ったり。 (障)一緒にそうやってご飯食べるのも、いいコミュニケーションかなと自分は思っていて、「あなたたちのことはいつも思っているよ」「大切にしているよ」というのが伝わればと常々思っています。 (障)なるべくみんなを誘って、そういうところでコミュニケーション取れるようにというふうにしました。
	部屋に招待	(障)後の人が来たときは、歓迎会じゃないですけども、先輩が料理作ったりとかして食事会やって、そのときはお呼ばれて。
	プライベートな話	(障)そんなに詳しく言わないですけども恋人の話はします。ベトナムのときからとか、お互いEPAで来る人もいるみたいです。 (障)家の事情とか仕送りみたいなことはあまりちょっと詳しくはそこまで聞けないんですが、聞けば答えてくれると思います。
利用者との関係	意思の疎通	(高)若干は通じないときにいらっとされたりとかあるのかもしれないですけども。最初からの毛嫌いみたいな、そういうのは全然ない。 (障)最初は利用者が何言ってるか分からないとか言っていて。分からないと次は怒られるんですけど。「もういいよ」とか。 (障)わからないと、日本人に頼まれちゃう。それを目の当たりにするからこそ、あぁっ…と思う部分はあの子たちにもあったはずで。
	受け入れ	(高)抵抗感を示す利用者さんが、全然いなかったのはね。 (高)自己紹介の時からちょっとひやひやしていましたけれども、でも全然。「あ、いらっしゃい」とか言って握手していたりとか。
	外国人	(障)外人なんて、みたいなの、最初はあって。 (障)「こういうふうに言われました」とか、私にはなかったです。もしかしたら先輩職員がフォローしてくださったのかもしれないです。私のところに泣いて来たことは一回もないです。
	相互理解	(障)中途障害の方たちは、体が動かないだけでしっかりしているので、人間関係は多分苦手とお互いに思っちゃうかも。コミュニケーションも多分嫌だった。 (障)利用者さんも苦手って思っています。多分最初は。 (障)今でも少しの苦手意識はあると思いますが、でも全然最初に比べれば変わった。 (高)最初は恐る恐る。うまくできなかったら、きっと怒られちゃうな、とか。
	利用者理解	(高)利用者に声を掛けられるんですけども、最初は何を言っているか分からないので。指導者がその話に入って、今こういうことを言っていましたよと納得してもらって。次に生かしてもらえればいいんですけども、すぐにはちょっと、時間も空いちやったりするので、なかなか難しい。 (障)やっぱり大きい声出しちゃう方とかもいますし。だんだんコミュニケーションを取るようになっていました。きっとしゃべれる人のほうが苦手だったかもしれないですね、最初は。

<業務外のコミュニケーション>は業務時間外のプライベートな時間におこなわれている交流である。食事をしたり個人的な話しをしたりする機会として、施設職員と候補者双方からの働き掛けが行われていた。

<利用者との関係>は候補者が利用者と同様なコミュニケーションを行えるようになるための支援に関わることである。受け入れ初期の頃は、“外国人”に対する戸惑いを示す利用者から、“意思の疎通”がうまくいかない時に、利用者のあからさまに拒否をする態度が見られ、職員の介入が求められていた。利用者の障害特性に重きをおいた“利用者理解”を深める働き掛けや、利用者や候補者の双方に苦手意識がある場合に“相互理解”を促進するような働き掛けが行われていた。

コアカテゴリ④ 学習推進に関するサポート

「学習推進に関するサポート」とは、EPA 候補者が業務を行いながら日本語や国家資格取得の学習を行えるように、施設が支援していることである。<国家試験受験支援><日本語学習>の2つのカテゴリと8つのコードが生成された。(表5)

表 5. 学習のためのサポートの<カテゴリ> “コード” 「データ」

<カテゴリ>	”コード”	「データ」の一部
国家試験受験支援	介護技術講習	(障)介護技術講習会に行く予定で、そのときは交通費も圏で負担するので。 (障)ぜひ講習会には参加させてあげたい。
	がんばらないと	(障)「自分の勉強のために時間作ってもらっているんだから。その分頑張らないと」と言っています。
	職員による学習会実施	(障)去年の介護福祉士の試験問題を印刷をして、本人たちに渡したりとか。あと、1人1人の弱点ポイントの問題を渡すとか。
	フォロー	(障)障害の現場なので、老人のことが分からないとかある。そこはフォローしないと。 (障)試験は難しいでしょ。介護技術とかはわかっても、制度のことはもちろん分からないし。法律とか。
	講習会参加	(高)介護福祉士の資格取得に向けた講座を受けています。
日本語学習	外部講師	(障)日本語の先生として、元学校の先生に日本語は教えてもらっています。 (障)日本語の専門校の先生に教わって。月に2回来てもらっています。 (障)午前中の2時間ぐらい来ていただいて、その他の時間は自己学習。
	講習会参加	(障)外部の日本語学習の学費はもちろん施設で出しています。 (高)日本語のN2を取得しようということで。例えばビジネス専門学校で日本語の学習をしています。介護の日本語講座というの。 (障)オンラインは自分の家で受けます。日勤の勤務ですけれども、出勤してこないでいいよ、と。家でオンライン授業にしている。
	職員による学習会実施	(障)1年目はテキストで日本の片仮名とか音読みとか。自分と総務の2人で週に1回ずつ教えていました。あと、漢字のテストとかやったり。 (障)覚える漢字や熟語がいっぱいあったので、それを担当でパソコンで打ってテストしました。全員読めれば1回で終わり。もし誰か一人でも読めない人がいればもう1回、全部できるまでというふうにして。

<国家試験受験支援>は介護福祉士国家試験にむけた受験勉強への対応である。国家試験受験にむけて外部でおこなわれている“講習会参加”や“介護技術講習”の申し込み手続きや講習に係る経費の負担、職員独自の学習会の実施を行っている。

<日本語学習>は日本語能力試験（JLPT）の受験や介護業務、日常に必要な日本語の学習を目的に行っている支援である。地域の外部講師への依頼や職員による学習会の実施、外部の講習会申し込み手続き及び必要費用の負担を行っている。<国家試験受験支援>、<日本語学習>のいずれも業務時間内でおこなわれており、学習時間やその前後の時間も自習に充てたり、オンライン授業の場合に自宅受講を薦めるなどの支援がおこなわれていた。

コアカテゴリ⑤ サポートと期待

「サポートと期待」とは、OJT 担当職員がサポートを通して候補者に期待する事柄に関連することである。このカテゴリは<個別事情><長期就労><目的>の3つのカテゴリと6つのコードで構成されている。(表6)

<個別事情>は、時間と共に個別の事情が表面化することで、来日当初の目的が変化していくことを示している。職員は候補者の個別的な事情を戸惑いつつも受け止めていた。またサポートの目的はできるだけ長く“一緒に働く”ためであるが、契約解除を決断される可能性に不安を隠せない様子もうかがえた。さらに、候補者へのあらゆるサポートや職員の関わりを通して、候補者がこの施設で介護の仕事をするを“嫌々”ではなく、すすんで望み、そして“良い職員”へと成長し利用者に還元されることを望んでいた。

表 6. サポートと期待<カテゴリ> “コード” 「データ」

<カテゴリ>	”コード”	「データ」の一部
個別事情	目的のずれ	(高)みんなももとの理由としては介護福祉士に合格、だったと思うんですけども、目的が少しずつずれてきている人もいます。
	介護以外	(高)日本で1年から3年は働きたいけど、介護の業界だけにとどまらずという話が出ていますね。資格取ったらいろいろあるので。
	結婚	(障)「どうすんの？」って聞くんですけども、あまり、別にそんなに詳しく。1人は結婚して呼び寄せようとしていたんですけども、多分コロナ騒動だと思いますよ。 (高)1人は、先日、日本人と入籍をして。仕事も続けています。いつまでここにいてくれるかわかんないですが。
長期就労	一緒に働きたい	(障)もちろん受かってもらったら、その後もずっと一緒に働きたい気持ちは施設の職員はいっぱいありますし。 (障)「6回を日勤で勉強させてもらっているのは職員みんながみんなに介護福祉士受かってもらって一緒に働きたいと思っているからだよ、その分、介護の仕事は日本の職員が頑張ってるんだよ」と言っています。 (障)その後、一緒に働いてもらうというのが基本なので。
	嫌々はいや	(障)これで「はい、ありがとうございます。さようなら」と帰られちゃったら、「あんなにかけたのに」と、逆に思ってしまうかも。でも絶対何年間働かないとかとかというしぼりはどうかと。 (障)自分たちの態度やそういう面で、みんながその後もここで働きたいと思ってもらいたい。態度とか、いろいろ、そんなところで見せていきたい。嫌々は働いてほしくないし。
目的	良い職員	(障)心をだめてご入居者さんに接してほしいので、いい介護職員さんとして働いてほしい。

5. 考 察

施設が EPA ベトナム人候補者に対し行っているサポートの状況を分析した結果、6つのコアカテゴリ、19のカテゴリ、50のコードが生成された。サポートは主に「生活適応」「業務適応」「人間関係促進」「学習推進」「国家試験合格後」に対して行われていることがわかった。ここでは以下の4点の特徴について検討をおこなう。

(1) サポートの時期と期間

得られたデータから、サポートの内容と必要な期間を分析した。まず、初期から中期まで求められるサポートは<病院受診><シフトの工夫><研修プログラム><有給・シフト追加><業務内の日本語><相互理解><利用者理解><利用者との相互理解><国家試験受験支援><日本語学習>であった。長期的に必要なサポートは<業務内の日本語><病院受診><シフトの工夫><国家試験合格後のサポート>であった。(図1)

業務適応に関するサポートは、通常の日本人の新人職員に対するサポートの「倍」から「3倍」の「時間」と「人手」をかけるなど手厚い支援を行っていることが明らかになった。そのなかで候補者によっては半年程度で夜勤までの一通りの業務を担当できるようになっていた。OJT 担当者は、施設で行っているサポートによって候補者の目覚ましい成長を感じている一方、言葉の問題から記録や情報共有などには長期間にわたり課題を抱え、国家試験合格後も日本人職員による文章や内容のチェックを必要としていた。

また多くの業務に関われるようになると、それと同時に利用者との個別の関わりが増えることから、一部の利用者から「言っていることが分からない」「怒られる」「お互い苦手」といった軋轢関係が生まれていることが確認された。

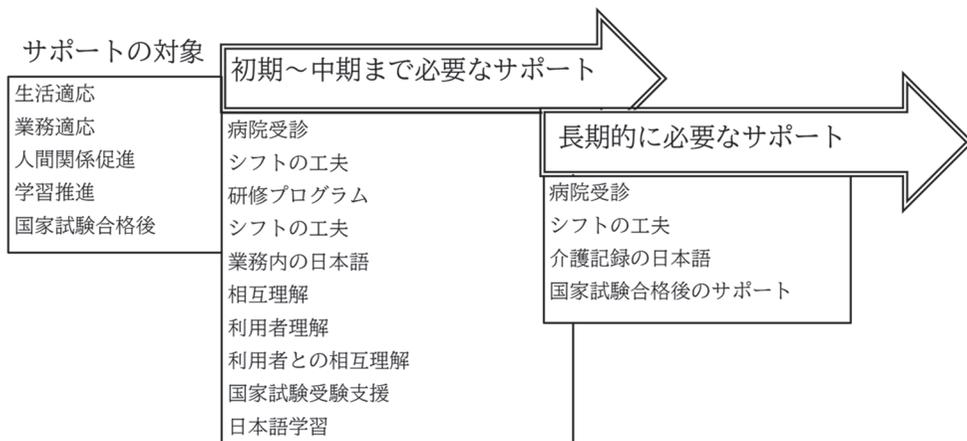


図 1. サポートの時期と期間

人間関係の促進に関するサポートでは、施設全体で候補者がよい職場と思ってもらえるような仕掛けは積極的におこなわれているが、「候補者の個別事情」により、その効果への期待が裏切られる不安を抱えていることも明らかになった。

(2) 候補者の成長と要望

業務に対し積極的に指導を求めてくる候補者に対して、OJT 職員は「感心」しつつ「期待」を持ち細かなサポートをおこなっていた。例えば、業務に対するサポートは、「研修プログラム」と「資料」、「指導方法」など研修生の習熟度や経験年数に合わせて工夫するなど、丁寧に行われていた。

その一方で、「早く仕事ができるようになってほしい」、という思いから業務指導が優先し、候補者の一人ひとりの「求めるレベル」や「なりたい」姿など、個々の未来像については積極的に聞いていない。自ずと候補者が目指している到達点や目標に関して把握できておらず、また転職などについては、候補者が決断しようとしていることから距離をおいて見守る姿勢をとっていた。

(3) サポートに対する期待と個別の事情

OJT 担当職員はサポートをする目的の一つとして、国家試験合格後もそのまま「長期就労」を希望してくれることを強く望んでいた。そのうえで、「良い職員」への成長することも期待していた。しかし現実には候補者に個々の事情が表出し、EPA 参加当初の「目的がずれ」たり、長期就労を望まない可能性があることを憂慮していた。個々の事情については、コロナ流行により家族を呼び寄せることができなくなった候補者や、ベトナムに残してきた家族の事情により「仕送り」を増額せざるを得なくなった人、日本語資格や介護福祉士国家資格取得により高い「収入」が得られる職業に転職が可能になった人、日本人との結婚などである。

いずれも、OJT 担当職員は本人から詳しくは聞いていないが「そういう話はある」ことは把握していることがわかった。

(4) OJT 職員の印象と候補者を受け入れることの利点

受け入れ当初は、OJT 担当職員は「不安」や「イライラ」の気持ちがあったが、候補者の「勤勉さ」と「覚えの速さ」など「期待以上」の働きと成長を目の当たりにし、徐々に「頼もしい」と思える存在になる過程が明らかになった。

さらに、施設で候補者を受け入れる前に、職員の理解を促すことを目的の一つとして、受け入れ準備を施設職員全員で取り組んでいた。一緒に一定期間に作業を行ったことで、「職員同士の距離」を縮まり「仲間意識」が育まれたと感じていた。そのうえ大変な状況下においても頑張る候補者を目の当たりにし、他の職員も「頑張ろう」という気持ちになったことを打ち明けられた OJT 担当職員もいた。加えて、職員が候補者にも分かりやすい「言葉遣い」をする努力をしていることから、おのずと利用者に対しても「丁寧な言葉」を使うようになったと感じていた。以上のように候補者と一緒に働くことを利点として受け止めていることが示された。

6. 結 論

これまでの考察の結果、明らかになった候補者へのサポートの現状と課題を、候補者として働き始めてからの時間と、候補者の成長を横軸、縦軸として示したのが図 2 である。そこで対応すべき課題として以下の 3 点について明らかになった。

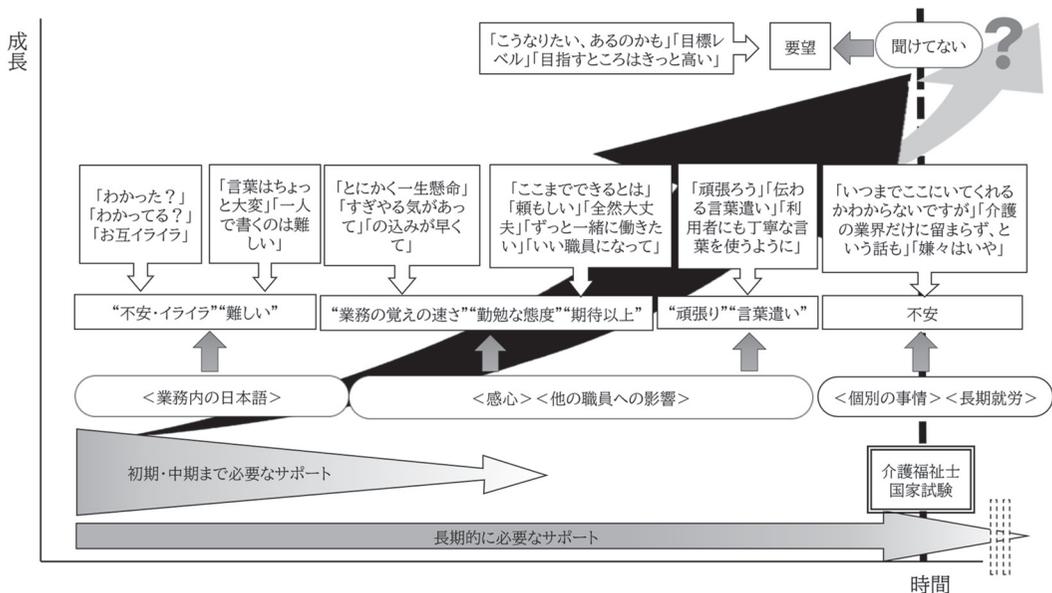


図 2. 候補者へのサポートの状況と課題

(1) 介護記録の日本語への対応

面接調査から、OJT 担当職員が業務内の日本語指導に苦慮をしていることが明らかになった。EPA ベトナム人候補者の場合、入国前に少なくとも日本語能力試験の N3 に合格しないと日本に入国できない。入国後も介護で使用する日本語を約 3 か月学習した後に施設へ赴任する。面接でも、日本語学習は継続して行われ、日本語能力試験の N1 に合格をする候補者も少なくないことがわかった。しかしサポートの状況として、既に 3 年以上の就労期間を終え介護福祉士国家資格取得している者や、N1 を合格した者においても介護記録の日本語にはサポートを要していた。特に指摘されたのは、「記録」、言葉と言葉の「接続」、「文末」「事故の報告書」「申し送り事項」「特記事項」であった。

介護記録に記録する内容は、個々の心身状態によって必要なサービスが異なるため個別性が高い。そのうえ使用する言葉は医療や制度などに関わる専門用語も多く、さらに簡潔な表現方法なども求められ、一般の介護職員でも 3 割の人が一人の利用者の介護記録の記載に一日平均 60 分かかっているという調査結果もある。(NTT データ経営研究所、2020) そのため候補者の場合は外国語として日本語の使用に課題があるうえ、介護記録そのものにも難しさがあるため、よりその指導を難しくしていると考えられる。介護記録についてはパソコンの入力支援システムの導入なども検討されているが、コストがかかることや、使用者のパソコンスキルの問題などから導入に二の足を踏む施設もある。また記入の入力支援システムについてもその開発は途上であり、日本語を母国語としない人にとってもしやすいものへと改善する必要があるだろう。今後さらに外国人の介護労働者も増加する可能性をふまえ、介護記録の効率化の検討は喫緊の課題である。

(2) 病院受診への対応

候補者は長期間にわたって医療機関への受診について職員のサポートが必要であった。この問題は、医療機関の課題でもある。特に候補者は受診理由と受診すべき診療科が結びつかないこと、受診中の医師の質問が聞き取れないこと、診断結果の説明と指示が理解できないことを理由に、長期間のサポートを必要としていた。地域住民のニーズに合わせた医療サービスの提供として、医療通訳や通訳システムの導入などを検討が考えられる。また、外国人が安心して就労できる医療体制づくりを、国や行政が積極的に取り組むべきである。

(3) 候補者の個別の事情表出への対応

面接調査で OJT 担当職員は、時間の経過と共に候補者の「個別の事情」が表出し、現在の施設での就労継続の意向が不透明になり始めると、サポートの効果とは裏腹に「不安」を強く感じていた。さらに OJT 担当職員がイメージする候補者の目標と、実際に候補者が新たに目指す目標にずれが生じていることも示された。

家族を残して就労を目的に遠くの国を目指す候補者たちには、個々に様々な背景があつて

当然であろう。受け入れ初期より候補者一人ひとりの目指す目標と将来像に関心を寄せ、候補者個人の背景に合わせた将来設計に対するサポートを行うことも必要なことではないだろうか。長期的には、彼らのキャリアアップとその後の施設との関係性についても視野に入れたサポートの検討が求められる。

7. まとめ

本稿では、EPA ベトナム人福祉士候補者を受け入れている4施設でOJTを担当する6名の職員への面調査を通して、受け入れ施設が行っているサポートの実態と課題を明らかにした。その結果、候補者の業務に携わる時間の経過に伴い、求められるサポートの量は減少するが、「介護記録の日本語」「病院受診」「シフトの工夫」「国家試験合格後のサポート」は長期間にわたり継続して必要としていることがわかった。また「介護記録の日本語」「病院受診」「候補者の個別の事情表出への対応」に関しては、今後検討すべき課題が示された。さらにOJT担当職員がイメージする候補者の目標と、実際に候補者が目指す目標にずれが生じていることも示された。その一方で、候補者が施設業務に参加することにより、他の職員の利用者への態度や取り組み姿勢にも変化が起これ、候補者の就労継続は、単なる人手不足の解消のみならず、施設業務の活性化や、サービスの質の向上にもつながる可能性を秘めていることも確認できた。

最後に、本研究の限界を述べれば、まず、調査対象者が少人数であったため、その検討は限定的となった。今後は継続的に対象を広げ、より正確なデータを収集していく必要がある。さらに候補者の特性と成長のプロセスの関連性についても詳細にすることができなかった。候補者の成長は、個々の能力や経験などに大きく影響する。そこで、どのような背景を持つ人が「いつ」「どのようなとき」「どのような」サポートを必要としているのか、具体的に分析したい。これにより、候補者の成長の道筋を明らかにし、候補者の継続就労に影響する問題の克服を解消する方策の研究が可能となる。

引き続き、EPA ベトナム人介護福祉士候補者の介護業務の実態の分析をより詳細に行い、候補者が継続して介護業務に従事するために必要とする支援とその問題解消のプロセスを明らかにしていきたい。

【参考文献】

- 足立聖子（2020）「介護現場における外国人スタッフ受け入れおよび定着について」『地域ケアリング』第22巻、第13号、pp.6-12
- 天野ゆかり（2018）「外国人介護人材の定着の可能性と求められる役割—ベトナム人看護学生に対するアンケート結果を踏まえて—」宮崎里司・西郡仁朗・神村初美・野村愛編『外国人看護・介護人材

とサステナビリティー持続可能な移民社会と言語政策一』くろしお出版

藤野達也（2019）「EPA 介護福祉士候補者受け入れの現状と課題—国家試験受験前の帰国理由からの分析—」『総合福祉学部・コミュニティ政策学部、淑徳大学研究紀要』、第 53 巻、pp.153-163

比留間洋一、天野ゆかり（2019）「なぜベトナム介護福祉士は EPA を離れたか？来日前の背景から」『地域ケアリング』第 21 巻、第 7 号、pp.90-96

武中朋彦（2017）「外国人介護人材の受け入れについての課題と対策—自法人での外国人介護人材の受け入れ対策のあり方—」『商大ビジネスレビュー 兵庫県立大学大学院経営研究科』、第 7 巻第 3 号、pp.105-138

LUU THI NGOC TOAN（2020）「EPA のベトナム人介護福祉士候補者の感じている困難性の分析—日本での生活と仕事への適応に基づいて—」城西国際大学大学院福祉社会学研究科 2020 年度修士論文

山本さやこ（2020）「EPA 介護福祉士候補者の受け入れ事例からみる外国人介護人材の効果と課題—社会福祉法人サン・ビジョンの事例をもとに—」『地域ケアリング』第 22 巻、第 1 号、pp.18-23

Support and Issues Related to the Daily Operations at Facilities Hosting Prospective Economic Partnership Agreement (EPA) Vietnamese Care Workers

Wakako Hayashi

Abstract

The purpose of this survey is to clarify the actual work conditions and the effectiveness of daily work support provided by facilities that accept Economic Partnership Agreement (EPA) Vietnamese care worker candidates, as well as the difficulties experienced by those in charge. Qualitative analysis was performed by conducting unstructured interviews with six on-the-job training (OJT) supervisors from four facilities that accept EPA care worker candidates.

The results of this analysis identified six core categories, 19 overall categories and 50 codes were generated. The following issues emerged as needing special consideration: "dealing with the Japanese language in care records," "dealing with medical services," and "dealing with the individual circumstances of the candidates."

Key words: Economic Partnership Agreement (EPA), Vietnam, Care Worker,