

平成26年度 文部科学省 成長分野等における中核的専門人材養成等の戦略的推進事業

介護分野の外国人就業者の雇用を促進する
養成プログラムの開発と実施

事業報告書

平成27年2月

学校法人宮崎総合学院

はじめに

近年、介護業界だけでなく様々な業界で、人手不足が深刻化している。

例えば、建設業界では、東日本大震災後の復興事業により、建設作業員が全国的に不足している。これは、スキルや経験の必要な分野が多い建設業界において、そもそもその人材供給の限られていることが^{ボトルネック}隘路になっていると考えられる。また、最近では外食業界でも、アルバイトやパートタイマーが集まらず、営業時間を短縮したり一時休業に陥ったりする店舗が現れている。実際、有名牛丼チェーンストアでは、アルバイト店員の不足で28店舗が営業を休止し、平成26年2月以降、人手不足が原因で約250店舗が一時休業や短縮営業に追い込まれている。その他、小売業・物流倉庫業・農林水産業等、人手不足に喘ぐ業界は、多岐に亘る。

このような状況の中、アルバイトやパートタイマーを正社員化し、人材の確保に取り組む企業も出てきた。有名カジュアル衣料品ブランドを全国的に展開する大手企業や、うどんを始めとする和食等の飲食店チェーンを多種経営する関西発祥企業などは、アルバイトやパートタイム店員に対し、短時間勤務を想定した正社員化の施策を採った。こうした安定的な雇用関係の構築は、スタッフの忠誠心、延いてはサービスの質の向上に繋がる。

しかし、そのような正社員化は、人件費が大幅に膨らむため、人材確保やサービスの質の向上という大きなメリットがあっても、中小・零細企業はなかなか対応できずにいる。

以上のような人手不足の問題を解決するべく、政府は、国家戦略特区で外国人労働者の受け容れを拡大することについて、検討を始めた。

現在、外国人労働者の受け容れは、医師・歯科医師・看護師や研究者・高度技術保持者等の「高度人材」に限られているが、それ以外の単純労働者等は原則として認められていない。建設業界では、外国人実習生を受け容れているが、それは発展途上国等の出身者が母国に持ち帰る技術の指導を目的としたもので、日本での就労は最長3年、出国後は就労目的での再入国が認められないという制限がある。

そこで、政府は、まず地域を絞って規制を緩和する国家戦略特区で外国人労働者の受け容れを拡大し、その効果や諸課題を検証した上で、その全国展開を検討する。このような取組は、国内産業の活性化や人材不足の解消にも繋がるため、現在認可されている「高度人材」だけでなく、「中核的専門人材」への適用も期待される。

言うまでもなく、外国人労働者の受け容れには、難題が多い。例えば、外国人が日本で生活する際、言語の違いは大きな障壁になる。また、日常生活や業務遂行の場面では、生活習慣・文化・価値観等の違いにより、様々な問題が生ずる。治安の悪化を懸念する声も根強い。

このような問題を解決するためには、受け容れ対象の外国人労働者に対し、日本語コミュニケーションは言うまでもなく、日本独特の文化・歴史・風習・価値観・職業観・人生観・法制度等を教育し、その違いを受容できる柔軟性を習得させる必要がある。外国人労働者が日本で円滑な就労を果すためには、彼らがこのような知識・マインド等に基づき、日本人と良好な関係を築くことが求められる。

以上のような分野横断的な課題の解決に取り組むためには、産学官の連携によって幅広い知見を活用することが有効である。

そこで、本事業では、昨今の少子高齢化を背景にした人材の確保が喫緊の課題になっている介護分野から、外国人就業者の雇用の促進を支援する取組を実施する。

これにより、まず、外国人就業候補者を対象にする学び直し教育プログラムの開発と実施が、当該分野のサービスの質向上や人材育成に寄与することを企図する。

そして、平成27年度以降、その成果を活用しながら、他分野への応用や、分野に依存しない取組への発展を目指す予定である。

最後に、本事業の実施にあたり、実施委員会や各分科会を構成する委員各位、そして数々の学生や協力者から多大なるご支援を頂戴した。そのご厚情に心から感謝を申し上げます。

平成27年2月

学校法人宮崎総合学院 プロジェクト実施委員会

目 次

はじめに	1
目 次	4
第1章 事業概要	7
1.1 目 的	8
1.2 背 景	9
1.3 実 施	12
1.3.1 構成・枠組	12
1.3.2 実施体制	14
第2章 調 査	17
2.1 概 要	18
2.2 調査項目	19
2.3 調査結果	23
2.4 全体所見	42
第3章 開 発	47
3.1 概 要	48
3.2 【開発A】外国人介護福祉士候補者向け 日本の介護事情と要介護者を知る 教育プログラム	50

3.2.1	前 提	50
3.2.2	構 成	51
3.2.3	コンテンツ	52
3.3	【開発B】外国人介護福祉士候補者向け 介護職の接遇スキルを高める 教育プログラム	82
3.3.1	前 提	82
3.3.2	構 成	83
	1) 概 要	83
	2) 全体構成	84
	3) コマシパス	89
3.3.3	コンテンツ	94
	1) ワークシート	95
	2) ケーススタディ用映像	102
	3) 練習問題	120
	4) 講義資料	136
	5) 指導ガイド	155
第4章	実施計画	179
4.1	概 要	180
4.2	教育プログラム実施モデル構想	180
4.3	実証講座実施計画	182

第 1 章

事業概要

事業概要

第1章 事業概要

1.1 目的

少子高齢化に伴う生産年齢人口の減少により、様々な業界で人材不足が深刻化している。特に介護業界において、これは喫緊の課題である。

その一方で、日本は、インドネシア等から介護福祉士候補者の受け入れを実施しており、それが介護サービスの質向上や介護人材の育成に寄与することを期待できる。

このような状況を踏まえ、本事業では、産学官の連携により、外国人が介護業界で就業するために必要な素養を醸成する教育プログラムを開発し、その実施計画を策定した。

具体的には、次のような成果目標が設定された。

- 外国人介護福祉士候補者の実情に関する調査分析により、開発する教育プログラムの要件を定義する。これにより、外国人介護福祉士候補者を取り巻く各種問題やその解決策、そして育成すべき人材の要件等を提示する。
- 外国人労働者が介護業界で就業して生活するために必要な素養を醸成する教育プログラム（総学習時間120時間程度）を

開発する。日本語コミュニケーションや介護業界の現状、さらに日本独特の文化・歴史・風習・価値観・職業観・人生観・法制度等を教育することで、多くの日本人と良好な関係を築き、介護福祉士として日本に継続的に就業できる人材の育成を想定した教育プログラムである。

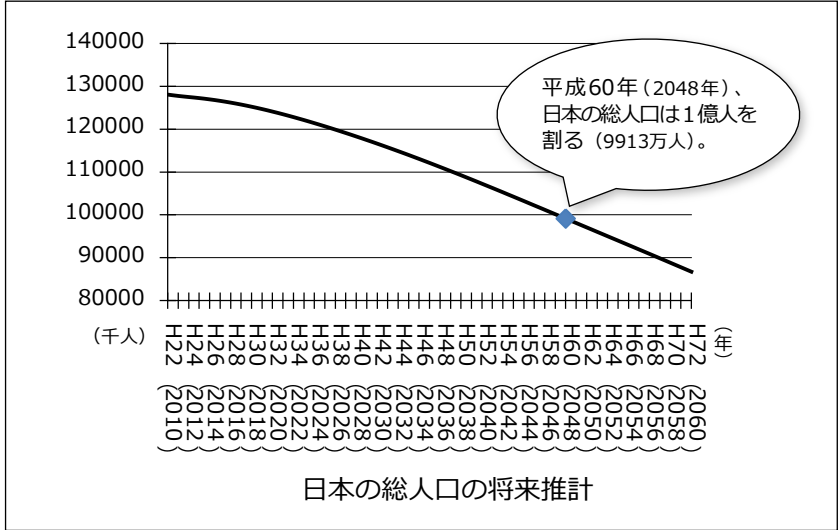
その上で、本教育プログラムの教育効果や妥当性を検証する実証講座の実施モデルを策定した。実施の対象は、日本在住の介護福祉士候補者や、日本の専門学校・大学に在籍する外国人留学生等を想定した。

1.2 背景

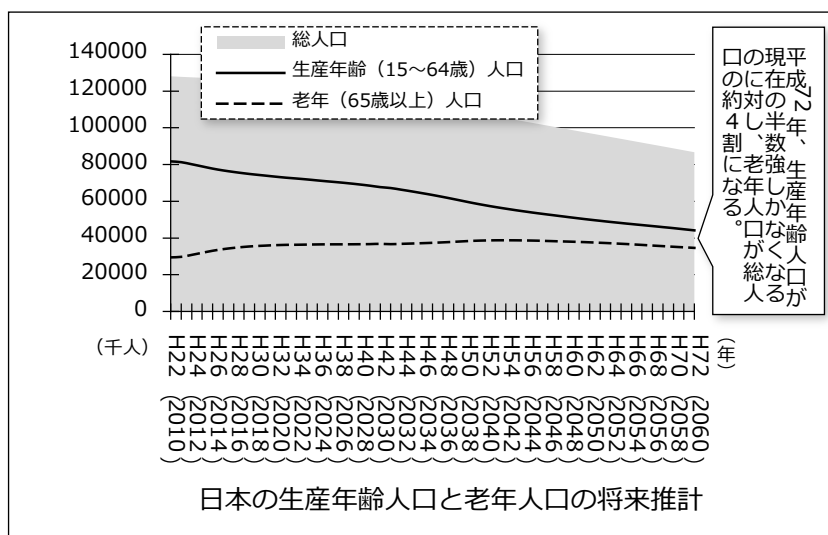
本事業の実施に際し、介護業界における人材需要状況等、その実施背景は次の通りである。

1) 少子高齢化に伴う生産年齢人口の減少

国立社会保障・人口問題研究所の報告(「日本の将来推計人口」平成24年1月推計)に拠れば、日本の総人口は、平成60年(2048年)が1億人を割って9913万人、平成72年(2060年)が8674万人と推計され、現在の3割減になる(下図)。



そして、同報告に拠れば、日本の生産年齢(15～64歳)人口は、平成22年(2010年)が8174万人、平成72年(2060年)が4418万人と推計され、現在の45.9%減になる。それに対し、老年(65歳以上)人口は、平成72年(2060年)に3464万人になり、総人口の39.9%に達すると推計される(下図)。



このような状況のままでは、介護業界をはじめとする様々な業界で、人材不足が深刻化することは容易に予想できる。

2) 介護業界における人材不足の深刻化

厚生労働省 社会保障審議会 介護保険部会(第47回・平成25年9月4日)の資料「介護人材の確保について」に拠れば、平成24年(2012年)の介護職員は約149万人であるが、団塊世代が75歳以上になる平成37年(2025年)には237～249万人の介護職員が必要になる。そして、このような状況に対応するべく、毎年6.8～7.7万人の介護人材を確保してゆく必要があると推計される。それにも拘らず、介護業界では、平成23年(2011年)の離職者が24万人に上り、必要数の確保が難しい状況にある。その主な理由として、介護職員は、苛酷な労働の上に専門的な知識・スキルが求められるのに比して給与・報酬の低いことが挙げられる。

3) 経済連携協定(EPA)によるインドネシア・フィリピン等からの介護職員受け入れにおける問題

日本は、インドネシアやフィリピンからの看護師・介護福祉士候補者の受け容れを実施している。インドネシアからは日・インドネシア経済連携協定に基づいて平成20年(2008年)から、フィリピンからは日・フィリピン経済連携協定に基づいて平成21年(2009年)から、受け容れが開始された。そして、現在、ベトナムからの候補者の受け容れに向け、政府部内とベトナムの間で調整が行われている。

インドネシアからの介護福祉士候補者(以下「候補者」)の受け容れは、インドネシアの高等教育機関(3年制以上)を卒業し、インドネシア政府による介護福祉士の認定を受けた者が対象になる。訪日前後に各6箇月の日本語研修等を受けた後、日本国内の介護施設に就労するか、そこで研修を受ける。そして、4年目に介護福祉士の国家試験を受験し、合格すれば(3年毎の更新があるものの)日本で介護福祉士として働き続けることが可能になる。フィリピンからの候補者の受け容れについても同様である。

ただし、この制度には、介護福祉士国家試験の受験機会が一度に限られるという問題がある。そこで合格できない場合、それ以上は日本に滞在できず、帰国を余儀なくされる。

この一度だけの受験で合格することが海外からの候補者にとって非常に難しいことは、想像に難くない。まず、介護福祉士国家試験は、日本語で受験せねばならない。候補者は確かに、日本語の研修を受けている。しかし、介護分野には専門用語も多く、それを日本語で学習することは極めて困難である。しかも、その介護施設での研修は、前述したような当該業界における人材不足のため、「就労」という形で行われることが多く、十分な研修時間が用意されていると言い難い。このような状況の中、日本人を含む全受験者の合格率が64.6%(第26回試験・平成26年実施)であるような介護福祉士国家試験に海外からの候補者が合格することは、至難の業である。

さらに、介護福祉士国家資格を取得した後も、日本語によるコミュニケーションの困難や生活習慣の差異等により、日本での生活やキャリア・アップに大きな支障が出てしまう。

この制度は本来、人材不足への対処を目的としたものでない。しかし、医療・介護サービスの安全性の確保や質の向上に繋がる取組であり、今後も候補者受け容れの拡大が期待される。

そこで、本事業では、以上のような実情を踏まえ、介護分野コンソーシアムの指導の下、外国人を対象にする、介護業界で就業するために必要な素養を醸成する教育プログラムを開発する。そして、それを実施することで、介護分野におけるサービスの質の向上と人材の育成を支援しながら、外国人就業者の雇用の促進を企図する。

1.3 実施

本事業は、平成26年7月1日から平成27年2月28日まで、8箇月に亘って実施された。その間、事業を推進するための実施委員会や各分科会、そして事業の経過や成果を報告・普及するための成果報告会を、宮崎県宮崎市で開催した。その上で、本事業の実施内容(構成・枠組)や推進体制は次の通りである。

1) 構成・枠組

本事業は、「調査」「開発」「実施計画」という3部で構成される。

まず、「調査」では、本事業の目的である「外国人が介護業界で就業するために必要な素養を醸成する教育プログラムの開発」に先立ち、次のような調査を行った。

調 査	介護業界を対象にする、外国人労働者を雇用する際の課題や人材ニーズ等に関する調査
目 的	<ul style="list-style-type: none"> ● 国内の介護施設等が外国人労働者を雇用する際の課題を明らかにし、その解決法を検討する。 ● 外国人労働者に求める人材要件等を明らかにする。 <p>⇒ 以上の調査結果を教育プログラム開発のための基礎資料にする。</p>

対 象	EPAで外国人受け容れを行い、介護福祉士合格者を出した全国の介護施設137施設
方 法	質問票の郵送によるアンケート調査
回収数	22施設

次に、「開発」では、「調査」の結果を受け、次のような教育プログラムの開発に取り組んだ。

その際、開発の前提として、外国人介護福祉候補者が日本の施設等に就業して介護業界の人材不足解消の一助になるべく、彼らには、介護の知識・技術の習得と共に、日本語コミュニケーションの向上が求められる。したがって、開発の内容は、外国人介護福祉士候補者が介護現場で周囲の職員や利用者とは日本語コミュニケーションを円滑に図るための（A）「知識」や（B）「対人スキル」に焦点が当てられる。

それに基づき、本事業で今回開発する教育プログラムも、【開発A】と【開発B】の2系統を設定した。

【開発A】は、日本語コミュニケーション、国内介護業界事情、日本独特の文化・歴史・風習・価値観・職業観・人生観・法制度等に関する知識の養成を企図した「外国人介護福祉士候補者向け 日本の介護事情と要介護者を知る教育プログラム」である。

【開発B】は、介護現場を再現した映像教材によるケーススタディやグループ討議等によって介護職に必要なマナー・接遇スキルの向上を企図した「外国人介護福祉士候補者向け 介護職の接遇スキルを高める教育プログラム」である。

開 発	外国人介護福祉士候補者が国内で就業・生活するために必要な素養を養成する教育プログラムの開発
目 的	本プログラムにより、外国人介護福祉士候補者が日本で就業・生活するために <u>必要な素養*</u> を養成する。 ※ この場合の「必要な素養」は、外国人介護福祉士候補者が介護現場で周囲の職員や利用者とは日本語コミュニケーションを円滑に図るための知識や対人スキルに焦点が当てられる。

内 容	開発A 外国人介護福祉士候補者向け 日本の介護事情と要介護者を知る教育プログラム ⇒ 日本語コミュニケーション、国内介護業界事情、 日本独特の文化・歴史・風習・価値観・職業観・ 人生観・法制度等に関する知識を養成
	開発B 外国人介護福祉士候補者向け 介護職の接遇スキルを高める教育プログラム ⇒ 介護現場を再現した映像教材によるケーススタディや グループ討議等によって介護職に必要なマナー・ 接遇スキルを向上
備 考	介護施設等で就労しながらも受講し易くするため、 必要な科目を選択して受講できる「学習ユニット 積み上げ方式」による構成

最後に、「**実施計画**」では、上記の教育プログラムの教育効果や妥当性を検証する実証講座の実施モデルを検討した。実施対象は、日本に在住する介護福祉士候補者や、日本の専門学校・大学に在籍する外国人留学生等を想定した。具体的な実施準備は、次年度以降になる。

以上が本事業の構成・枠組の概要である。

2) 実施体制

本事業の実施体制として、実施委員会等の構成機関・構成員は次の通りである。

▼ 構成機関（機関として本事業に参画した学校・企業・団体等）

構成機関	役職等
学校法人宮崎総合学院	取り纏め
学校法人麻生塾 麻生医療福祉専門学校	実 証
学校法人浦山学園 富山福祉短期大学	調査・開発
学校法人穴吹学園 専門学校穴吹パティシエ福祉カレッジ	実 証
学校法人北杜学園 仙台医療福祉専門学校	開 発
学校法人中央学院 YIC看護福祉専門学校	開 発
学校法人龍澤学館 盛岡医療福祉専門学校	調査・開発

学校法人新潟総合学院 国際メディカルテクノロジー専門学校	開発・実証
学校法人九州総合学院	開 発
学校法人宮崎総合学院 専門学校宮崎福祉医療カレッジ	実 証
学校法人宮崎総合学院 宮崎情報ビジネス専門学校	調 査
社会福祉法人つよし会	開発・実証
社会福祉法人愛泉会	調 査
医療法人秀英会	調 査
有限会社サイバー・ブレインズ	開 発
シック・エジュケーション	調 査

▼ 分科会（「調査分科会」「開発分科会」「実証分科会」の構成員）

分科会	組 織	代 表 者	役職等
調査	宮崎情報ビジネス専門学校	教務部 部長 岩村聡志	主 査
	学校法人龍澤学館	本部長 龍澤尚孝	調査・評価
	社会福祉法人愛泉会	理事長 西島英利	調査・評価
	医療法人秀英会	理事長 英保彦	調査・評価
	シック・エジュケーション	代表 氏田香織	調査・評価
開発	学校法人九州総合学院	九州工科自動車 専門学校担当 学院長 兼瀬紀弘	主 査
	学校法人北杜学園	副理事長 鈴木浩二	開発・評価
	YICグループ本部	理事・統括本部長 岡村慎一	開発・評価
	社会福祉法人つよし会	理事長 外林一弘	開発・評価
	有限会社サイバー・ブレインズ	代表取締役社長 節田佳史	開発・評価
実証	専門学校宮崎福祉医療カレッジ	校長 湯地育生	主 査
	学校法人麻生塾	副理事長 古野金廣	実証・評価
	学校法人穴吹学園	専務理事 大平康喜	実証・評価
	学校法人新潟総合学院	FSG国際・生涯 事業部 部長 柳沼信之	実証・評価
	社会福祉法人つよし会	理事長 外林一弘	実証・評価

▼ 協力者等（個人として本事業に参画した者等）

組 織	代 表 者	役職等
社会福祉法人日南市社会福祉協議会	会 長 福田榮助	助 言
一般社団法人国際人流振興協会	専務理事 有我明則	助 言

▼ 実施体制イメージ



第2章

調査

第2章 調査

2.1 概要

外国人が介護業界で就業するために必要な素養を醸成する教育プログラムの開発に先立ち、本事業では、それに資する次のような実態調査を行った。

調査	介護業界を対象にする、外国人労働者を雇用する際の課題や人材ニーズ等に関する調査
目的	<ul style="list-style-type: none">● 国内の介護施設等が外国人労働者を雇用する際の課題を明らかにし、その解決法を検討する。● 外国人労働者に求める人材要件等を明らかにする。 ⇒ 以上の調査結果を教育プログラム開発のための基礎資料にする。
対象	EPAで外国人受け入れを行い、介護福祉士合格者を出した全国の介護施設137施設
方法	質問票の郵送によるアンケート調査
回収数	22施設

1.2 (3) で触れたように、日本は平成20年(2008年)以降、経済連携協定(EPA: Economic Partnership Agreement)に基づき、

インドネシアやフィリピンからの看護師・介護福祉士候補者の受け入れを実施している。ただし、この制度には、介護福祉士候補者の場合、国家試験の受験機会が一度に限られる（すなわち、そこで合格できねば、それ以上は日本に滞在できず、帰国を余儀なくされる）という問題がある。そして、彼らに対する介護施設での研修は、当該業界における人材不足のため、「就労」という形で行われることが多く、十分な研修時間が用意されていない。しかも、たとえ介護福祉士国家資格を取得しても、日本語によるコミュニケーションの困難や生活習慣の差異等により、日本での生活やキャリア・アップに大きな支障が出ている。

このような実情を踏まえ、本事業では、外国人が介護業界で就業するために必要な素養を醸成する教育プログラムを開発した。そして、この開発に資するため、次の点を明らかにする必要があった。

- 日本の介護施設等が外国人労働者を雇用する際の課題およびその解決法
- 日本の介護施設等が外国人労働者に求める人材要件等

そのため、EPAで外国人受け入れを行い、介護福祉士合格者を出した全国の介護施設137施設に対し、質問票の郵送によるアンケート調査を実施した。

2.2 調査項目

本調査では、次頁以降に掲載する14項の設問を「質問票」にし、EPAで外国人受け入れを行って介護福祉士合格者を出した全国の介護施設137施設に郵送した。回答は、FAXによって回答用紙を事務局に返送してもらう方法を採用し、22施設から回収できた。

▼ 質問票

- 1) 貴施設の形態として該当するものを1つお選びください。
- ① 介護老人福祉施設
 - ② 介護老人保健施設
 - ③ 介護療養型医療施設
 - ④ グループホーム
 - ⑤ 訪問介護
 - ⑥ 通所介護
 - ⑦ 特定施設入居者生活介護
 - ⑧ 病院・診療所
 - ⑨ その他（具体的に： _____)
- 2) 貴施設の設立年をお答えください。その際、「昭和」「平成」のいずれかを○で囲み、数字を記入してください。
- 3) 貴施設の職員数をお答えください。そして、そのうちの外国人従業員数もお答えください。
- 4) 介護職員の過不足感に関する貴施設の考えとして該当するものを、次のA・Bの観点について1つお選びください。
- A. 数の過不足感：**
- ① 過剰
 - ② やや過剰
 - ③ 適当
 - ④ やや不足
 - ⑤ 不足
- B. 質の過不足感：**
- ① 過剰
 - ② やや過剰
 - ③ 適当
 - ④ やや不足
 - ⑤ 不足
- 5) 介護職員に求める知識や能力として重要と考えるものを、次から3つまでお選びください。
- ① 介護の知識・技術
 - ② コミュニケーション力
 - ③ マナー・接遇
 - ④ チャレンジ精神
 - ⑤ 倫理観
 - ⑥ 品性
 - ⑦ 精神的なタフさ
 - ⑧ 体力
 - ⑨ 他者の価値観の理解・受容

⑩ 幅広い教養

⑪ その他（具体的に： _____）

6) 貴施設で行っている介護職員育成の方法として該当するものを全てお選びください。

① 施設内における集団研修

② 施設内における個人研修

③ OJT

④ 施設外における研修

⑤ 介護職員の自主学習

⑥ その他（具体的に： _____）

⑦ 特に行っていない

7) [6) で「⑦ 特に行っていない」以外を選んだ方のみ]

特に力を入れて研修・指導等を行っているテーマがあれば、お答えください。

（例：ベッドと車椅子の移動、食事の介助、褥瘡対策、緊急避難時の対応、家族への対応、等々）

8) EPAによる外国人介護福祉士候補者の受容に関する貴施設の状況を、次の表に記入する形でお答えください。

	インドネシア	フィリピン	ベトナム
平成24年度	人	人	人
平成25年度	人	人	人
平成26年度	人	人	人

9) [外国人介護福祉士候補者の受け容れを行っている施設のみ]

外国人介護福祉士候補者を受け容れてみて良かった点として該当するものを全てお選びください。

① 日本人職員に対して刺激になった。

② 人材不足が緩和された。

③ 利用者やその家族から好評であった。

④ 外国人利用者の対応で活躍した。

⑤ 外部へのアピールになった。

⑥ その他（具体的に： _____）

10) [外国人介護福祉士候補者の受け容れを行っている施設のみ]

外国人介護福祉士候補者を受け容れて生じた課題や問題点として該当するものを全てお選びください。

① 外国人介護福祉士候補者との日常会話における日本語コミュニケーションが難しかった。

② 外国人介護福祉士候補者との業務上の日本語コミュニケーションが難しかった。

③ 外国人介護福祉士候補者が日本語の書類を読めなかった。

④ 外国人介護福祉士候補者が日本語の書類を書けなかった。

- ⑤ 外国人介護福祉士候補者の業務に対するモチベーションが上がらなかった。
- ⑥ 外国人介護福祉士候補者が時間に対してルーズであった。
- ⑦ 外国人介護福祉士候補者に指導する時間が不足していた。
- ⑧ 外国人介護福祉士候補者に指導する人材が不足していた。
- ⑨ 外国人介護福祉士候補者に対する日本人職員の理解が不足していた。
- ⑩ 外国人介護福祉士候補者に対する利用者や家族の理解が不足していた。
- ⑪ その他（具体的に： _____）

11) [外国人介護福祉士候補者の受け容れを行っている施設のみ]

外国人介護福祉士候補者を受け容れている他施設との連携がある場合、その内容について具体的にお答えください。

（例：外国人介護福祉士候補者に対する合同研修、定期的な会議による課題共有、等々）

12) 外国人を雇用する際の課題や不安点として該当するものを全てお選びください。

- ① 業務について指導する人材の不足
- ② メンタル面でケアする人材の不足
- ③ 日本語コミュニケーションにおける不安
- ④ 業務・研修等で使用する資料への配慮
（ルビを振る、平易表現への置換、等々）
- ⑤ 日本人との価値観・職業観の相違
- ⑥ 日本人職員による理解
- ⑦ 利用者や家族による理解
- ⑧ 日本語学習の支援
- ⑨ 宗教・慣習等に配慮した休暇の附与や勤務時間の調整
- ⑩ 外国人職員に紹介できる宿舍の不足
- ⑪ 宗教に対応した道具・施設等の用意
（ハラール対応、祈り部屋の設置、等々）
- ⑫ その他（具体的に： _____）

13) 在留資格等の条件が整った外国人（特に中国・インドネシア・フィリピン・ベトナム等のアジア圏の外国人）の雇用に関する今後の考えとして該当するものを1つ選んでください。そして、その理由を具体的にお答えください。

- ① ぜひ雇用したい（理由： _____）
- ② 雇用したい（理由： _____）
- ③ どちらでもない（理由： _____）
- ④ あまり雇用したくない（理由： _____）
- ⑤ 雇用したくない（理由： _____）

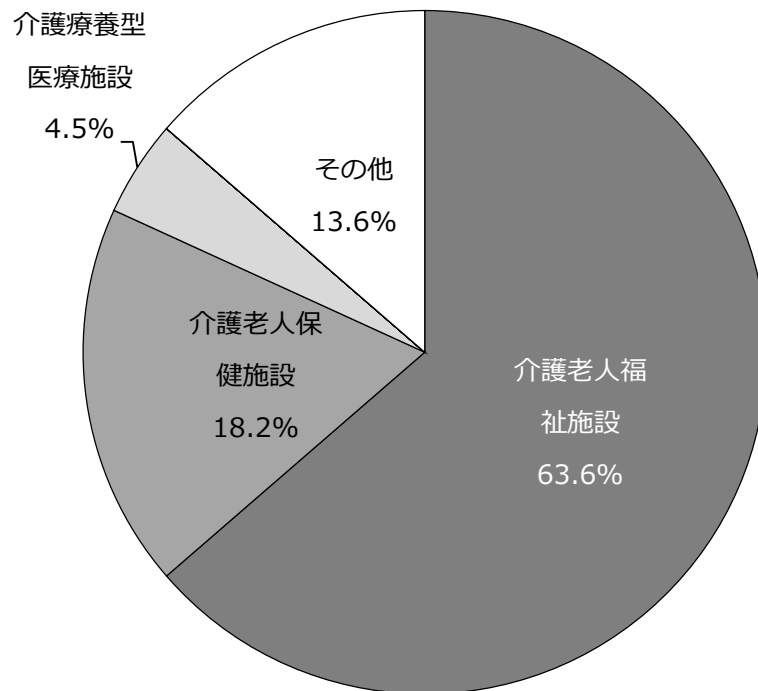
14) 介護職員における人材育成や外国人雇用についてご意見等があれば、自由にご記入ください。

2.3 調査結果

2.2で掲載した質問票の14項の設問に対する回答は次の通りである。以下に整理して列挙する。

1) 貴施設の形態として該当するものを1つお選びください。

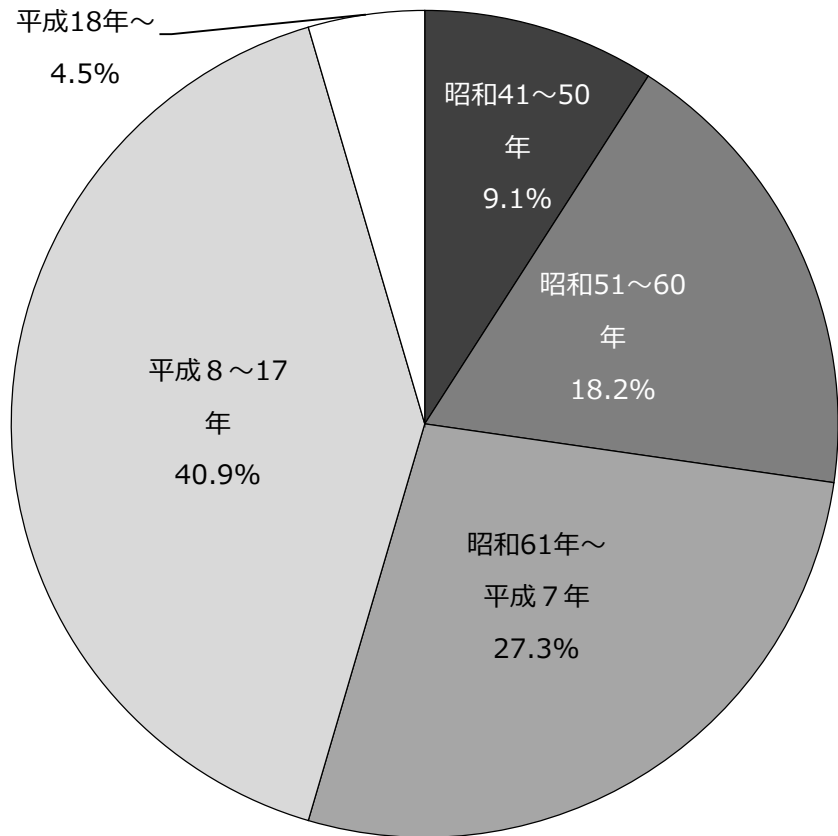
- | | |
|---------------|------------|
| ① 介護老人福祉施設 | ② 介護老人保健施設 |
| ③ 介護療養型医療施設 | ④ グループホーム |
| ⑤ 訪問介護 | ⑥ 通所介護 |
| ⑦ 特定施設入居者生活介護 | ⑧ 病院・診療所 |
| ⑨ その他（具体的に： | ） |



介護老人福祉施設	介護老人保健施設	介護療養型医療施設	グループホーム	訪問介護
14 (63.6%)	4 (18.2%)	1 (4.5%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
通所介護	特定施設入居者生活介護	病院・診療所	その他	
0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3 (13.6%)	

回答者22施設のうち、8割以上(81.8%)が「介護老人施設」(介護老人福祉施設+介護老人保健施設)であった。尚、「その他」の3者は「障害者支援施設」「包括支援センター」「療養介護施設・医療型障害児入所施設」であった。

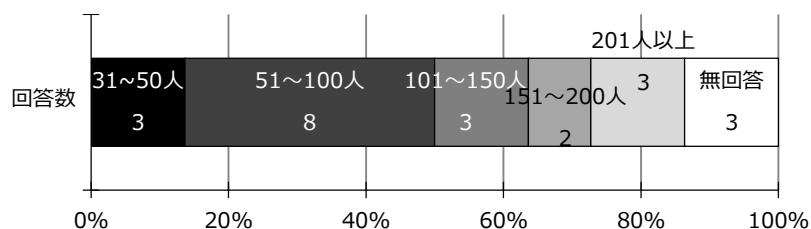
2) 貴施設の設立年をお答えください。その際、「昭和」「平成」のいずれかに○で囲み、数字を記入してください。



昭和41～50年	昭和51～60年	昭和61年～平成7年	平成8～17年	平成18年～
40～49年前	30～39年前	20～29年前	10～19年前	10年未満
2 (9.1%)	4 (18.2%)	6 (27.3%)	9 (40.9%)	1 (4.5%)

回答者22施設のうち、20年以上前に設立した施設が過半数（54.5%）を占めた。また、そのうち、この20年以内に設立した施設の9割が10年以上前に設立されている。

3) 貴施設の職員数をお答えください。そして、そのうちの外国人従業員数もお答えください。

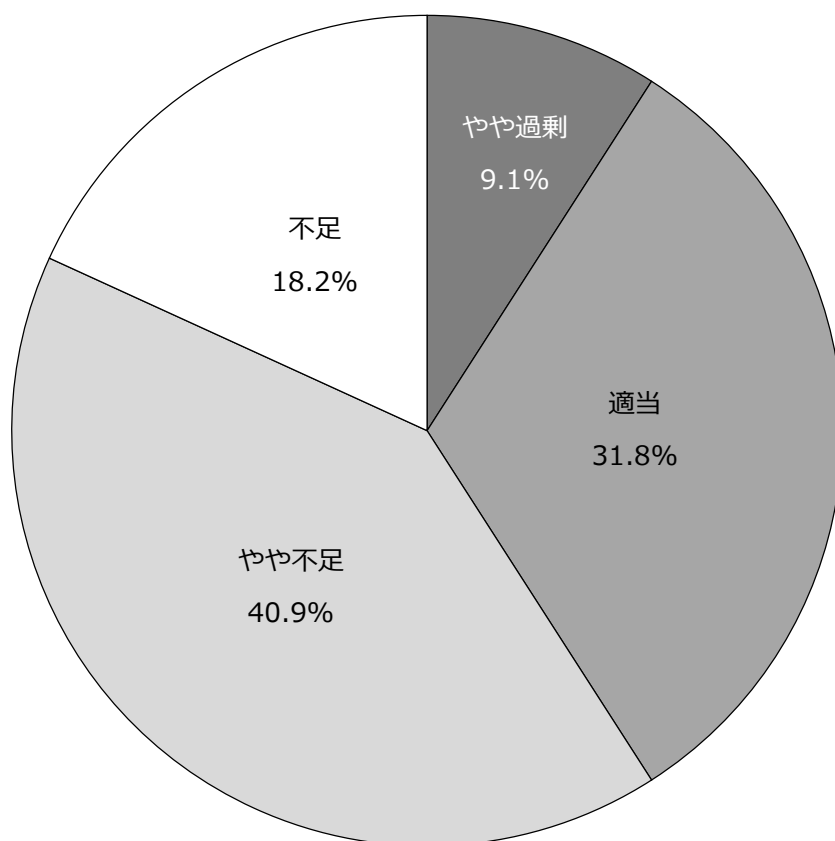


職員数による施設規模について、回答者19施設のうち、6割近く(57.9%・11施設)が職員100人以下の施設であった。そして、この11施設における外国人従業員占有率は2.0%(745人中15人)であった。また、回答者(19施設)全体における外国人従業員占有率は1.9%であった。その一方で、外国人従業員を置いていない施設が3件(15.8%)あった。

施設規模	施設内職員数	外国人従業員数	外国人従業員占有率
31~50人 (3件)	35人	1人	2.9%
	42人	0人	0.0%
	48人	2人	4.2%
小計	125人	3人	2.4%
51~100人 (8件)	54人	1人	1.9%
	55人	1人	1.8%
	62人	1人	1.6%
	73人	0人	0.0%
	88人	2人	2.3%
	89人	2人	2.2%
	99人	3人	3.0%
100人	2人	2.0%	
小計	620人	12人	1.9%
101~150人 (3件)	111人	0人	0.0%
	115人	5人	4.3%
	150人	5人	3.3%
小計	376人	10人	2.7%
151~200人 (2件)	175人	3人	1.7%
	192人	6人	3.1%
小計	367人	9人	2.5%
201人以上 (3件)	250人	4人	1.6%
	275人	4人	1.5%
	300人	1人	0.3%
小計	825人	9人	1.1%
全体(19件)	2313人	43人	1.9%

4) A 介護職員の過不足感に関する貴施設の考えとして該当するものを、「数の過不足感」という観点で1つお選びください。

- ① 過剰 ② やや過剰 ③ 適当
④ やや不足 ⑤ 不足

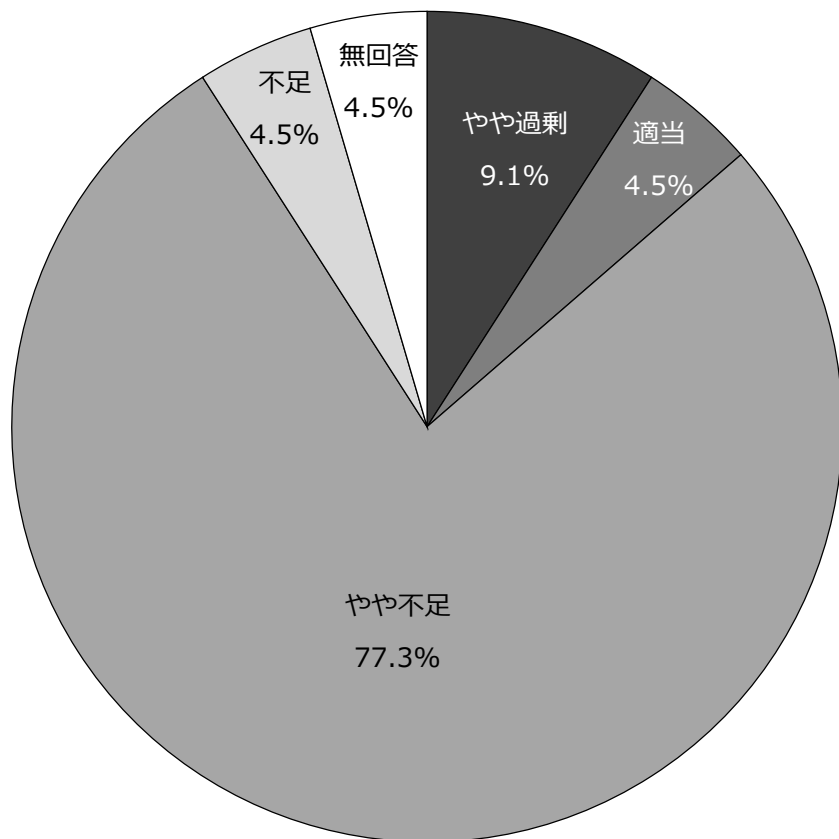


過 剰	やや過剰	適 当	やや不足	不 足
0 (0.0%)	2 (9.1%)	7 (31.8%)	9 (40.9%)	4 (18.2%)

介護職員の数の過不足感について、回答者22施設のうち、「適当」という回答は1/3未満(31.8%)で、「不足」「やや不足」という回答が約6割(59.1%)を占めた。総じて、介護職員の人材不足が窺われる。

4) B 介護職員の過不足感に関する貴施設の考えとして該当するものを、「質の過不足感」という観点で1つお選びください。

- ① 過剰 ② やや過剰 ③ 適当
④ やや不足 ⑤ 不足

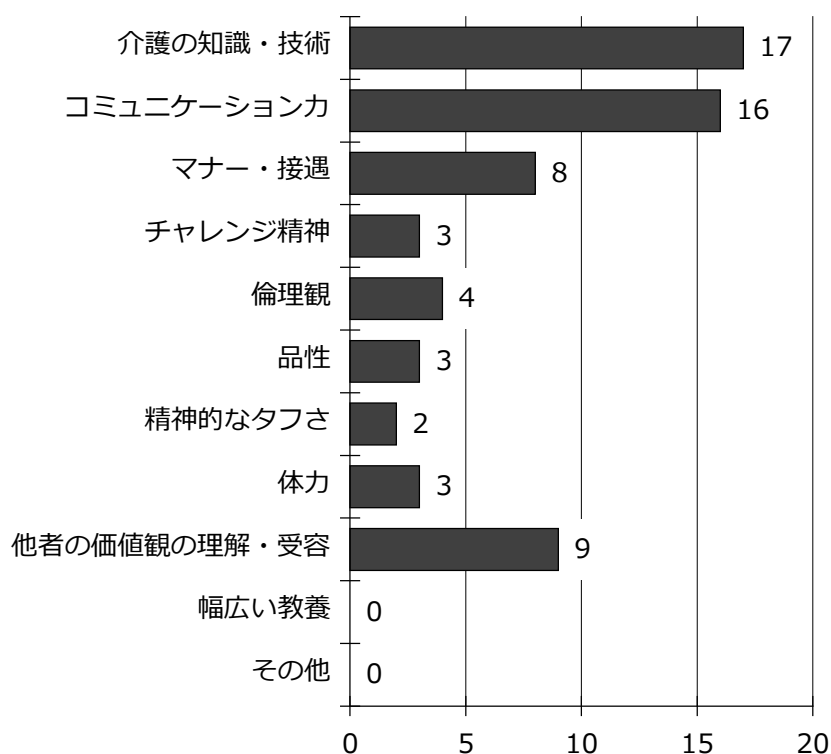


過 剰	やや過剰	適 当	やや不足	不 足	無回答
0 (0.0%)	2 (9.1%)	1 (4.5%)	17 (77.3%)	1 (4.5%)	1 (4.5%)

介護職員の質の過不足感について、回答者21施設のうち、「不足」「やや不足」という回答が8割以上(85.7%)を占めた。介護職員の人材不足は、数より質の問題の方が深刻であることが窺われる。

5) 介護職員に求める知識や能力として重要と考えるものを、次から3つまでお選びください。

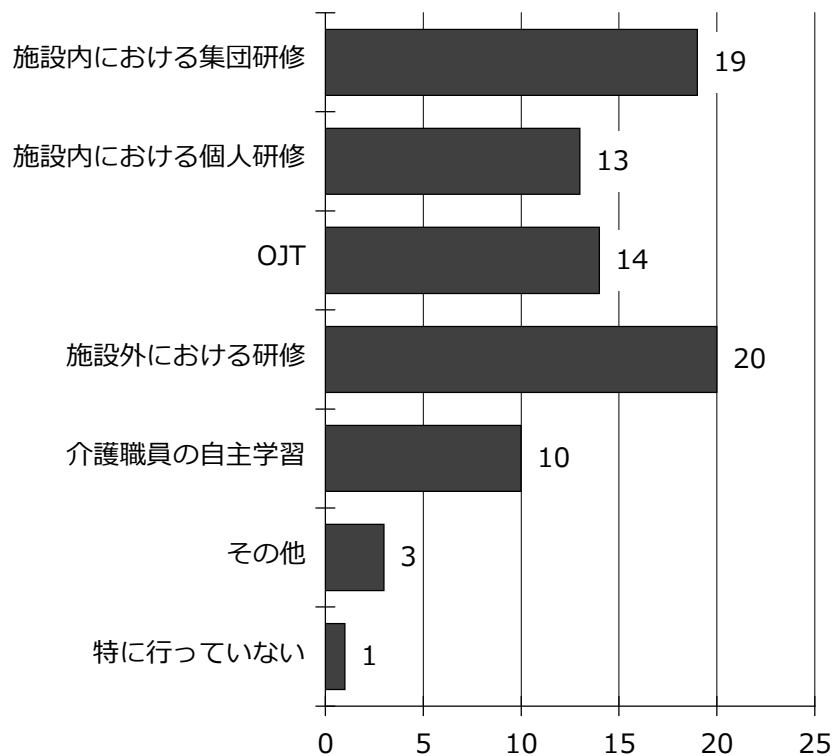
- ① 介護の知識・技術 ② コミュニケーション力
③ マナー・接遇 ④ チャレンジ精神
⑤ 倫理観 ⑥ 品性 ⑦ 精神的なタフさ ⑧ 体力
⑨ 他者の価値観の理解・受容 ⑩ 幅広い教養
⑪ その他（具体的に：)



介護職員に求める知識・能力として重要と考えるものについて、「介護の知識・技術」(17)と「コミュニケーション力」(16)が群を抜いてポイントが高かった。職業人に求められる能力として専門分野の知識・技術やコミュニケーション力が重視されるのは、どの業界にも共通することである。その一方で、これらの能力に次いで求められるのが「他者の価値観の理解・受容」(9)であることは、介護業界に特徴的と言える。それと同様に、「マナー・接遇」(8)も比較的重視されている。

6) 貴施設で行っている介護職員育成の方法として該当するものを全てお選びください。

- ① 施設内における集団研修 ② 施設内における個人研修
 ③ OJT ④ 施設外における研修 ⑤ 介護職員の自主学習
 ⑥ その他（具体的に： ）
 ⑦ 特に行っていない



介護職員育成の方法として最も多かったのは「施設外における研修」(20)、そして「施設内における集団研修」(19)であった。これらが「OJT」(14)や「施設内における個人研修」(13)よりポイントが高いことは、職員の個別指導に十分な時間や人員を割ける程の余裕が施設にあまりないことを窺わせる。

尚、「その他」(3)の具体的内容は「グループ内における研修」「外部講師の招聘」「エルダー制度の導入」であった。

7) [6]で「⑦ 特に行っていない」以外を選んだ方のみ]

特に力を入れて研修・指導等を行っているテーマがあれば、お答えください。

(例：ベッドと車椅子の移動、食事の介助、褥瘡対策、緊急避難時の対応、家族への対応、等々)

③接遇、①介護技術(移乗・ポジショニング等)

①介護力向上を目的とした研修、EPA外国人職員に関する研修

②感染症、②予防対策、腰痛予防介助方法

倫理観、コーチング、チームワーク、モチベーション向上、リーダーシップ、③接遇、認知症ケア、リスクマネジメント、経営分析、法人理念

①移乗・移動・食事の介助(STによる嚥下障害研修)、
歯科による口腔ケア指導

事故防止、②感染防止、③接遇

①トランスファー、おむつゼロに向けてコーチング

②感染予防、緊急時の対応(救急処置等)、
①ベッドと車椅子の移動(スライディングボードを含む)

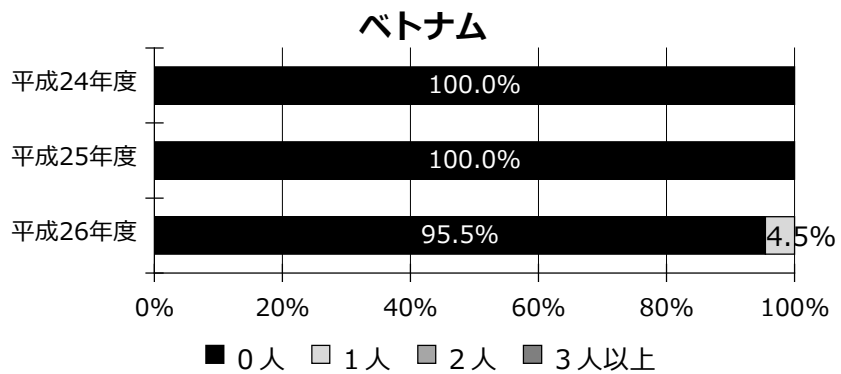
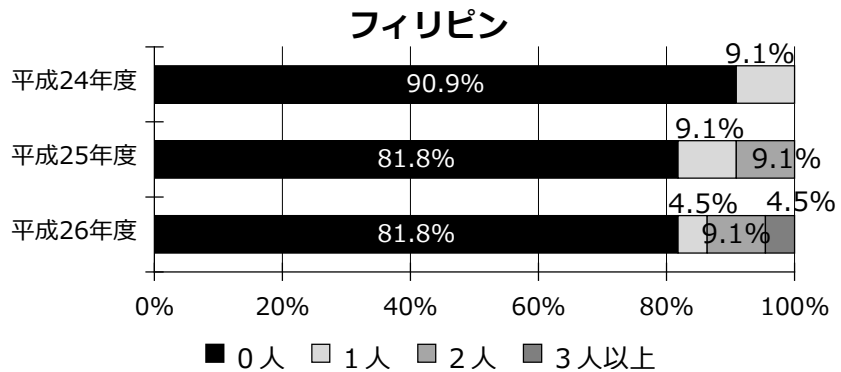
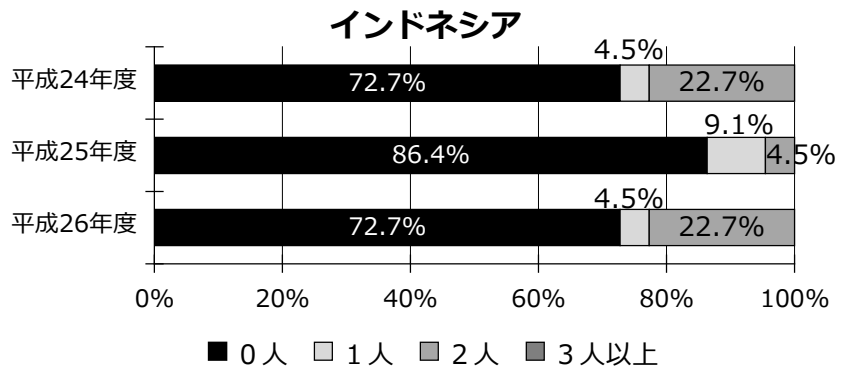
※ 回答者は8施設、項目列挙順は回答者記入のまま

特に力を入れて研修・指導等を行っているテーマについて、まず、①「移動・移乗介助を中心とする介護技術」(5件)や②「感染の予防・防止対策」(4件)という介護分野の技術・知識に関するものが多かった。そして、③「接遇」(3件)がこれに次いだ。

この傾向は、「介護職員に求める知識・能力として重要と考えるもの」に関する回答内容と通底する。

8) EPAによる外国人介護福祉士候補者の受容に関する貴施設の状況を、次の表に記入する形でお答えください。

	インドネシア	フィリピン	ベトナム
平成24年度	人	人	人
平成25年度	人	人	人
平成26年度	人	人	人



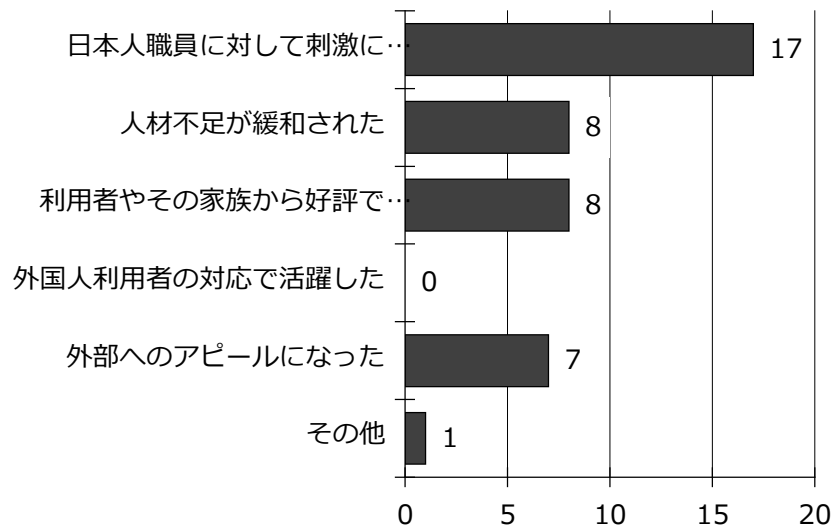
EPAによる外国人介護福祉士候補者の受容について、インドネシア・フィリピン・ベトナムの3国のうち、日本が平成24～26年度の間で最も多くの候補者を受け容れたのはインドネシアからであった。特に平成26年度、回答者22施設のうち6施設(27.3%)が1～2人のインドネシア人候補者を受け容れた。

ベトナムからの候補者の受け容れは(平成26年度に1件あったものの)現時点でまだ殆ど実現されていない。

9) [外国人介護福祉士候補者の受け容れを行っている施設のみ]

外国人介護福祉士候補者を受け容れてみて良かった点として該当するものを全てお選びください。

- ① 日本人職員に対して刺激になった。
- ② 人材不足が緩和された。
- ③ 利用者やその家族から好評であった。
- ④ 外国人利用者の対応で活躍した。
- ⑤ 外部へのアピールになった。
- ⑥ その他（具体的に： _____）



※ 無回答：5施設

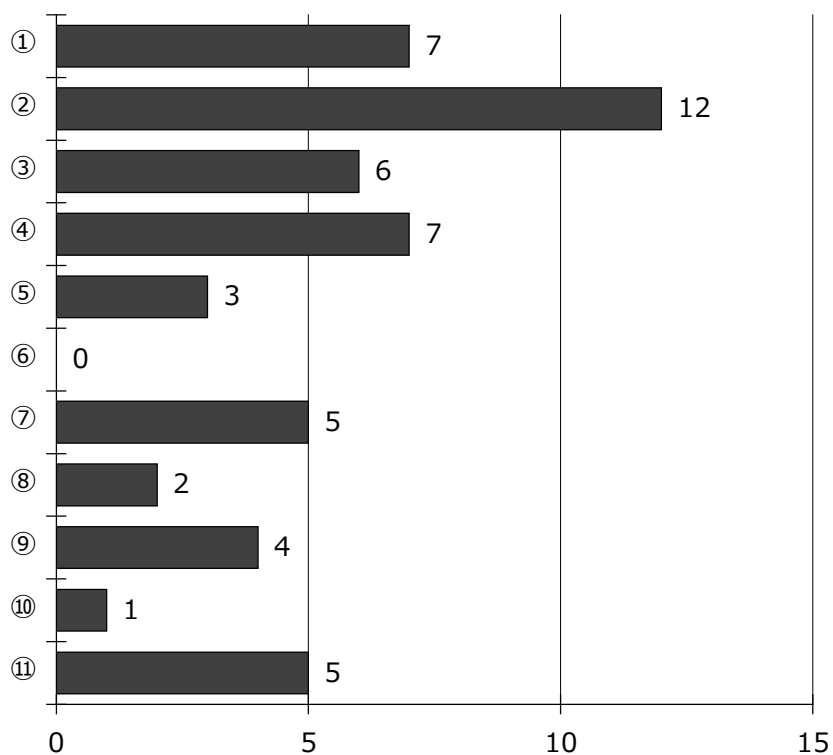
外国人介護福祉士候補者を受け容れてみて良かった点について、最も多かった回答は「日本人職員に対して刺激になった」(17)であった。その一方で、「人材不足が緩和された」(8)や「利用者やその家族から好評を得た」(8)という、外国人候補者の受け容れが介護施設の問題を解消したり戦力補強になったりすることを示す回答は、最多回答の半分に満たなかった。ここに、外国人候補者の介護職員としての能力不足や、彼らを巧く活用し切れていない施設側のマネジメント力不足など、幾つかの課題が浮び上がる。

尚、「その他」(1)の回答内容は「2名が国家試験に合格して帰国したため、将来インドネシアとのルートを作れる可能性が生まれた」というものであった。

10) [外国人介護福祉士候補者の受け容れを行っている施設のみ]

外国人介護福祉士候補者を受け容れて生じた課題や問題点として該当するものを全てお選びください。

- ① 外国人介護福祉士候補者との日常会話における日本語コミュニケーションが難しかった。
- ② 外国人介護福祉士候補者との業務上の日本語コミュニケーションが難しかった。
- ③ 外国人介護福祉士候補者が日本語の書類を読めなかった。
- ④ 外国人介護福祉士候補者が日本語の書類を書けなかった。
- ⑤ 外国人介護福祉士候補者の業務に対するモチベーションが上がらなかった。
- ⑥ 外国人介護福祉士候補者が時間に対してルーズであった。
- ⑦ 外国人介護福祉士候補者に指導する時間が不足していた。
- ⑧ 外国人介護福祉士候補者に指導する人材が不足していた。
- ⑨ 外国人介護福祉士候補者に対する日本人職員の理解が不足していた。
- ⑩ 外国人介護福祉士候補者に対する利用者や家族の理解が不足していた。
- ⑪ その他（具体的に： _____）



※ 無回答：3施設

外国人介護福祉士候補者を受け容れて生じた課題や問題点について、最も多かった回答は②「外国人介護福祉士候補者との業務上の日本語コミュニケーションが難しかった」(12)であった。次いで、①「外国人介護福祉士候補者との日常会話における日本語コミュニケーションが難しかった」(7)、そして④「外国人介護福祉士候補者が日本語の書類を書けなかった」(7)や③「外国人介護福祉士候補者が日本語の書類を読めなかった」(6)が続いた。ここでは、様々な局面における外国人候補者の日本語力不足が問題点として挙げられる上位を占めた。

尚、「その他」(5)の回答内容は「入職後6箇月程度で上記問題はほぼ解決した」「帰国に際して長期(1箇月)休暇請求があった」「文化の違いがある」「国家資格を取るのに金・時間がかかる」「アパートの確保」というものであった。

11) [外国人介護福祉士候補者の受け容れを行っている施設のみ]

外国人介護福祉士候補者を受け容れている他施設との連携がある場合、その内容について具体的にお答えください。

(例：外国人介護福祉士候補者に対する合同研修、定期的な会議による課題共有、等々)

外国人介護福祉士に対する合同研修

合同研修等

グループ内での連携

同一法人内他施設間での
指導法検討会や国家試験対策(模擬試験等実施)

同一法人内での情報や課題の共有
(候補者間での情報共有はSNS等を通して盛ん)

定期的な交流会

定期的連絡会での課題共有および候補者同士の交流

会議や交流会を通じた情報交換等

住居や国家試験に関する相談に対応

自施設でどこまで支援するか等の対応に関する情報交換

EPA候補生との情報交換を県が実施

日常的・継続的には特になし (EPA主催会合で顔を合わせる程度)

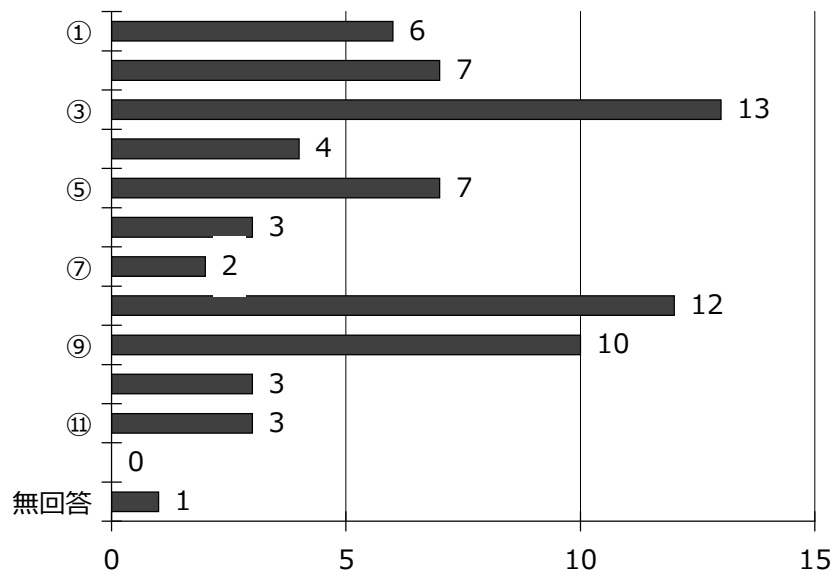
特になし (行政企画会議等での情報交換程度)

※ 回答者は13施設

外国人介護福祉士候補者を受け容れている他施設との連携について、一部に試験対策等の合同研修はあるものの、多くは情報交換・課題共有・交流等にとどまる。しかも、同一法人・グループ内での連携が少なくなく、連携範囲の拡張の余地がある。

12) 外国人を雇用する際の課題や不安点として該当するものを全てお選びください。

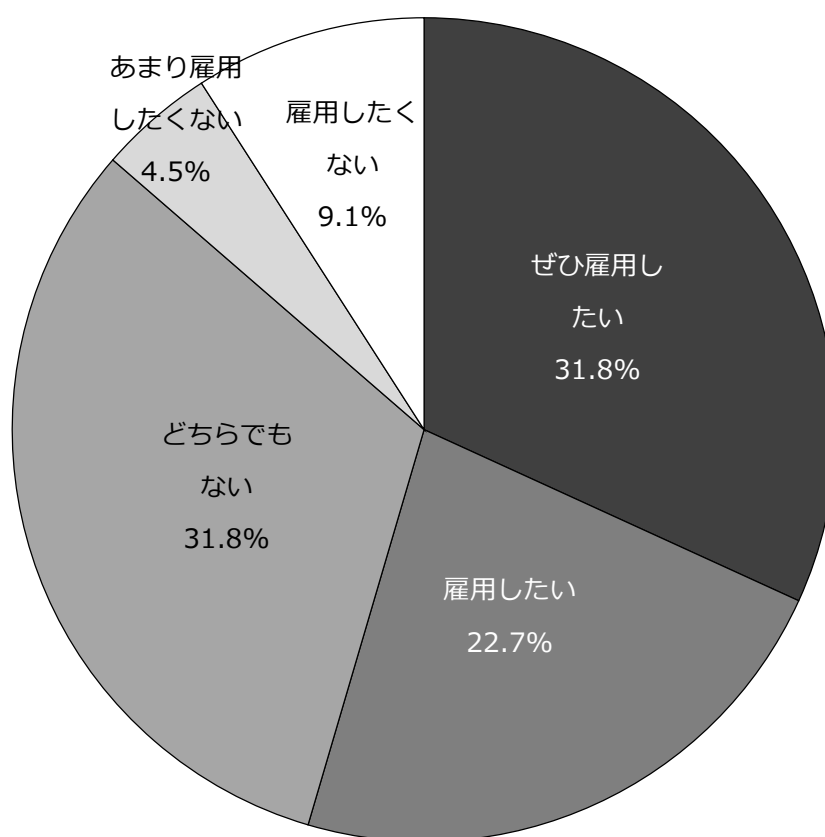
- ① 業務について指導する人材の不足
- ② メンタル面でケアする人材の不足
- ③ 日本語コミュニケーションにおける不安
- ④ 業務・研修等で使用する資料への配慮
(ルビを振る、平易表現への置換、等々)
- ⑤ 日本人との価値観・職業観の相違
- ⑥ 日本人職員による理解
- ⑦ 利用者や家族による理解
- ⑧ 日本語学習の支援
- ⑨ 宗教・慣習等に配慮した休暇の附与や勤務時間の調整
- ⑩ 外国人職員に紹介できる宿舍の不足
- ⑪ 宗教に対応した道具・施設等の用意
(ハラール対応、祈り部屋の設置、等々)
- ⑫ その他(具体的に：)



外国人を雇用する際の課題や不安点について、③「日本語コミュニケーションにおける不安」(13)や⑧「日本語学習の支援」(12)が群を抜いてポイントが高く、やはり言葉の問題が外国人雇用の際の大きな課題になっている。そして、これに次ぐ⑨「宗教・慣習等に配慮した休暇の附与や勤務時間の調整」(10)や⑤「日本人との価値観・職業観の相違」(7)という文化・思考等の違いも看過できない課題と言える。

13) 在留資格等の条件が整った外国人(特に中国・インドネシア・フィリピン・ベトナム等のアジア圏の外国人)の雇用に関する今後の考えとして該当するものを1つ選んでください。そして、その理由を具体的にお答えください。

- ① ぜひ雇用したい(理由:)
 ② 雇用したい(理由:)
 ③ どちらでもない(理由:)
 ④ あまり雇用したくない(理由:)
 ⑤ 雇用したくない(理由:)



ぜひ雇用したい	雇用したい	どちらでもない	あまり雇用したくない	雇用したくない
7 (31.8%)	5 (22.7%)	7 (31.8%)	1 (4.5%)	2 (9.1%)

在留資格等の条件が整った外国人(特に中国・インドネシア・フィリピン・ベトナム等のアジア圏の外国人)の雇用に関する今後の

考えについて、「ぜひ雇用したい」「雇用したい」という回答が過半数（54.5%）を占めた。外国人介護職員の需要が窺える。尚、各回答の理由は次の通りである。

ぜひ雇用したい	<p>介護に携わる者として役割を十分に果せるため</p> <p>介護資格を持つ外国人留学生は、日本語の教育も受けており、有能な人材であるため</p>
雇用したい	<p>介護業界の人材不足は明らかで、事業運営上で必要になるため</p> <p>仕事に真面目に取り組む姿勢が見られるため</p> <p>現在フィリピン人・中国人の2名が在籍するが、共に日本語能力や介護業務に対する熱意が高く、戦力になっているため</p> <p>時間・金がかかるが、日本人の人材不足の中では必要で、現在来日している人は優秀であるため</p>
どちらでもない	<p>ケース・バイ・ケース</p> <p>現在、介護職員は足りているため</p>
雇用したくない	<p>結婚・出産や母国の家族の喚び寄せ等の課題が山積するため</p> <p>平成21年に2名を受け入れ、介護福祉士の資格取得に向けて施設全体で取り組んだが、一方は不合格で帰国、もう一方は合格後に結婚で帰国し、何にもならなかったため</p>

14) 介護職員における人材育成や外国人雇用についてご意見等があれば、自由にご記入ください。

資格取得後、最低3～5年は働き続けてほしい。

資格取得後に日本(資格取得時の施設)で何年か働いてくれればよいが、1年以内に帰られると、あまり意味がない。ある程度いてくれるようにシステム化するべきと思う。

EPAによって来日して資格を取得した後、家庭事情等で帰国されたりすると、もう少し日本で仕事をしてくれればと思う。教えている途中で帰国されたりすると困る。

EPAによってフィリピン人2名を雇用しているが、継続雇用のための現在の入国や就労の制度・制約が極めて不備で、外国人雇用の障害になっている。外国人当事者を見るだけで、彼らが生活者であり家族を持っていることへの視点が欠落している。

外国人の雇用では、雇用の時点である程度の読み書き能力が必要。語学教育の費用・期間を考えると、雇用は難しい。

外国人を雇用したいが、職員の理解を得られない。特に国家試験合格までが大変であるため、嫌がられる。

人材確保のために手を尽すことが大切で、EPA以外にも研修生制度に門戸を開く運動をするべきと考える。

介護は専門職でないという理由でEPA以外での就労の道が閉ざされている実情を知ってほしい(何らかのルートを確保した上であるが……)。

介護職員の処遇改善のため社会的地位の向上を図らねば、2025年の日本の介護は支え切れない。また、少子高齢化の進む我が国では、外国人の力を借りねば、日本の介護は支えられない。したがって、外国人が日本に来て介護の仕事をし易くなるよう、現制度のEPAのハードルを下げるが、技能実習制度等を利用すべきである。さらに、日本の若者に対し、介護の魅力メディアを使ってもっとPRするべきである。

まず、日本人の人材育成を努力したい。文化・生活習慣の違いを解決することは大変な困難であった。人材不足を外国人雇用で補充することが質の低下に繋がらないように願う。

以上の自由記述回答を集約すると、その内容は次の5点に整理できる。

- ① 介護福祉士資格取得の支援等、外国人候補者のために施設がコストを払っても、1年程度で帰国される等、その後の勤続が殆ど保証されない。
- ② 外国人候補者の導入や継続雇用のための制度・システム等が、彼らの事情にも適切に配慮される形で、十分に整備されていない。現行EPAに代る(または比肩する)制度等もない。
- ③ 外国人候補者の雇用時の日本語能力等が不足している。語学研修等の支援コストを払う余裕が施設にない。まして、国家試験対策等はさらに困難である。(EPA以外にも)研修制度等が欲しい。
- ④ 介護業界における現在の人材供給事情を考慮すれば、外国人就労者の力を借りざるを得ない。そのため、彼らが就労し易い環境を用意する必要がある。
- ⑤ (④に対抗して) 介護業界における人材不足の現状を外国人雇用で安易に補完しようとするのは早計である。文化・生活習慣等の相違が大きな阻害要因になり、介護サービスの質の低下に繋がりがねない。まず、日本人介護人材の育成に努めるべきである。

2.4 全体所見

まず、本調査における14の設問とその回答結果を要約すると、次のように整理できる。

No.	テーマ	回答結果
1)	回答者施設の形態	回答者の8割以上が介護老人保険施設か介護老人福祉施設
2)	回答者施設の設定年	回答者の過半数が20年以上前に設立、この20年以内に設立した回答者の9割が10年以上前に設立
3)	回答者施設の職員数と外国人従業員数	回答者の約6割が職員100人以下の規模で、その外国人従業員占有率は2.0%
4)	A. 介護職員の数の過不足感	回答者の約6割が不足感を持ち、適当との感覚は1/3未満
	B. 介護職員の質の過不足感	回答者の8割以上が不足感を持ち、数より質の問題の方が深刻
5)	介護職員に求める知識・能力	一番に求めるのが介護の知識・技術とコミュニケーション力、次いで他者の価値観の理解・受容やマナー・接遇
6)	回答者施設で実践中の介護職員育成方法	施設外研修や施設内集団研修が多く、OJTや個人研修を上回る
7)	回答者施設で特に注力する研修・指導テーマ	介護技術・感染防止策等の介護分野の技術・知識に関するもの、次いで接遇が多い
8)	回答者施設におけるEPA外国人介護福祉士候補者受容の国別・年度別状況	インドネシア・フィリピン・ベトナムの3国のうち、日本が平成24～26年度に候補者を最も多く受け容れたのはインドネシアからで、平成26年度は回答者の3割近くがインドネシア人候補者1～2人を受容
9)	外国人候補者受容による利点	日本人職員に対して刺激になったとの回答が最も多かったのに対し、人材不足が緩和されたり利用者やその家族から好評を得たりしたという外国人候補者受容が介護施設の問題解決や戦力補強になったことを示す回答は最多回答の半分未満
10)	外国人候補者受容による課題・問題点	業務・日常会話での日本語コミュニケーションの困難や日本語書類の読み書き不能等、様々な局面での外国人候補者の日本語能力不足が挙げられる問題点として上位

11)	外国人候補者受容 他施設との連携内容	試験対策等の合同研修が一部にあるが、多くは情報交換・課題共有・交流等にとどまり、同一法人・グループ内での連携が少なくなく、連携範囲拡張の余地あり
12)	外国人雇用の際の 課題・不安点	日本語コミュニケーションの不安や日本語学習支援等の言葉の問題が外国人雇用の際の大きな課題である他、宗教・慣習等に配慮した各種調整や価値観・職業観の相違という文化・思考等の違いも看過できない課題
13)	在留資格等条件充分 外国人の雇用に関する 今後の意向	回答の過半数が雇用したい意向で、外国人介護職員に高い需要
14)	介護職員の人材育成・ 外国人雇用に関する 意見等	<ul style="list-style-type: none"> ● 資格取得支援等、施設が外国人候補者のためにコストを払っても、その後の勤続の保証が殆どない。 ● 外国人候補者の導入や継続雇用のための制度・システム等が、彼らの事情にも配慮される形で整備されていない。現行EPAに代る(または並ぶ)制度等もない。 ● 外国人候補者の雇用時の日本語能力等が不足。語学研修等の支援コストを払う余裕が施設にない。国家試験対策等は更に困難。EPA以外にも研修制度等が欲しい。 ● 介護業界の人材不足の現状を考慮すれば、外国人の手を借りざるを得ない。彼らが就労し易い環境の整備が必要。 ● 介護業界の人材不足の現状を外国人雇いで補完しようとする発想が安易。文化・生活習慣等の相違が大きな阻害要因になり、介護サービスの質の低下の可能性。日本人介護人材育成の努力が先決。

以上の整理を踏まえ、本調査から、次のようなことが判った。

- ① 介護業界の「現場」は、その多くが「介護老人施設」である。
- ② 介護業界では、事業所の約6割が職員の数について不足感を抱いている。総じて、介護職員の人材不足が窺われる。
- ③ 介護業界では、事業所の8割以上が職員の質について不足感を抱いている。介護職員の人材不足は、数より質の問題の方が深刻である。

- ④ 介護職員に求められる能力は、まず、どの業界の職業人にも共通するように、専門分野(=介護)の知識・技術やコミュニケーション力であるが、これに加えて他者の価値観の理解・受容やマナー・接遇も重視されることは介護業界に特徴的と言える。
- ⑤ 介護職員の育成方法は、OJTや施設内個人研修より、施設内外での集団研修が多い。事業所では、職員の個別指導に十分な時間や人員を割ける余裕があまりないことが窺える。また、研修・指導テーマは、介護技術・感染防止策等の介護分野の技術・知識に関するものや接遇関連が多く、介護職員に求められる能力との相関が窺える。
- ⑥ 外国人介護福祉士候補者の受け容れは、当該分野ではEPAの枠組で行われるため、インドネシア人が多い。
- ⑦ 外国人候補者を受け容れた利点として、日本人職員の刺戟になったことが多く指摘される。しかし、外国人候補者の受け容れが、人材不足の緩和や利用者・家族からの好評等、現場の問題解決や戦力補強になったとの指摘は、上記利点の半分に満たない。ここに、外国人候補者の介護職員としての能力不足や、彼らを巧く活用し切れていない事業所側のマネジメント力不足など、幾つかの課題が浮び上がる。
- ⑧ 外国人候補者を受け容れたことによる課題や問題点として、業務・日常会話における日本語コミュニケーションの困難や日本語書類の読み書き不能など、様々な局面における外国人候補者の日本語力の不足が多く指摘される。これに伴い、外国人を雇用する際の課題として、日本語コミュニケーションの不安や日本語学習支援が多く指摘され、ここでも言葉の問題が大きく懸念される。また、宗教・慣習等に配慮した各種調整や日本人との価値観・職業観の相違など、文化・思考等の違いも看過できない課題である。
- ⑨ しかし、在留資格等の条件が整った外国人の雇用について、

雇用したい意向が回答者の過半数を占め、外国人介護職員に需要があることは窺える。その主な理由は、介護業界における現在の人手不足の状況では、やはり外国人従業員の手を借りざるを得ないからであるが、特に各種条件の整ったアジア圏の外国人の場合、業務に対する熱意や真摯な姿勢が評価されてもいる。

- ⑩ 人材育成に充分なリソースを割く余裕のない介護の現場において、外国人候補者の育成は、各事業所にとって大きなコストになる。しかし、外国人の就労や継続雇用のための制度・システム等が彼らの事情にも適切に配慮される形で十分に整備されているとは言えず、現行EPAに代る(または並ぶ)制度等もない。そこで、それを補完するような研修制度や教育プログラムが求められている。

かくして、本調査によって得られた上記10項の論点から、本事業では、その解決に寄与する次のような教育プログラムの開発を検討した。

【開発A】

外国人介護福祉士候補者向け
日本の介護事情と要介護者を知る教育プログラム

⇒ 日本語コミュニケーション、国内介護業界事情、日本独特の文化・歴史・風習・価値観・職業観・人生観・法制度等に関する知識を養成

【開発B】

外国人介護福祉士候補者向け
介護職の接遇スキルを高める教育プログラム

⇒ 介護現場を再現した映像教材によるケーススタディやグループ討議等によって介護職に必要なマナー・接遇スキルを向上

この開発内容について、次章以降で詳説する。

第3章

開 発

第3章 開 発

3.1 概 要

本事業では、第2章で詳説した調査の結果を受け、次のような教育プログラムの開発に取り組んだ。

その際、開発の前提として、外国人介護福祉候補者が日本の施設等に就業して介護業界の人材不足解消の一助になるべく、彼らには、介護の知識・技術の習得と共に、日本語コミュニケーションの向上が求められる（ことが調査から判っている）。

したがって、開発の内容は、外国人介護福祉士候補者が介護現場で周囲の職員や利用者との日本語コミュニケーションを円滑に図るための（A）「知識」や（B）「対人スキル」に焦点が当てられる。

それに基づき、本事業で開発する教育プログラムも、【開発A】と【開発B】の2系統を設定した。

まず、【開発A】は、日本語コミュニケーション、国内介護業界事情、日本独特の文化・歴史・風習・価値観・職業観・人生観・法制度等に関する知識の養成を企図した「**外国人介護福祉士候補者向け 日本の介護事情と要介護者を知る教育プログラム**」である。

そして、【開発B】は、介護現場を再現した映像教材による

ケーススタディやグループ討議等によって介護職に必要なマナー・接遇スキルの向上を企図した「外国人介護福祉士候補者向け介護職の接遇スキルを高める教育プログラム」である。

この両プログラムのいずれも、外国人介護福祉士候補者が日本で就業・生活するために必要な素養を醸成することが目的である。

さらに、本プログラムは、外国人候補者が介護施設等で就労しながらも受講し易くなるよう、必要な学習内容を選択して受講できる「学習ユニット積み上げ方式」による構成が意識された。

以上の開発概要を整理すると、下表のようになる。

開 発	外国人介護福祉士候補者が国内で就業・生活するために必要な素養を養成する教育プログラムの開発
目 的	本プログラムにより、外国人介護福祉士候補者が日本で就業・生活するために必要な素養*を養成する。 ※ この場合の「必要な素養」は、外国人介護福祉士候補者が介護現場で周囲の職員や利用者と日本語コミュニケーションを円滑に図るための知識や対人スキルに焦点が当てられる。
内 容	<p>開発A</p> <p>外国人介護福祉士候補者向け 日本の介護事情と要介護者を知る教育プログラム</p> <p>⇒ 日本語コミュニケーション、国内介護業界事情、日本独特の文化・歴史・風習・価値観・職業観・人生観・法制度等に関する知識を養成</p> <hr/> <p>開発B</p> <p>外国人介護福祉士候補者向け 介護職の接遇スキルを高める教育プログラム</p> <p>⇒ 介護現場を再現した映像教材によるケーススタディやグループ討議等によって介護職に必要なマナー・接遇スキルを向上</p>
備 考	介護施設等で就労しながらも受講し易くするため、必要な学習内容を選択して受講できる「学習ユニット積み上げ方式」による構成

【開発A】 【開発B】 各々の具体的内容について、次節以降で詳説する。

3.2 【開発A】外国人介護福祉士候補者向け 日本の介護事情と要介護者を 知る教育プログラム

【開発A】は、日本語コミュニケーション、国内介護業界事情、日本独特の文化・歴史・風習・価値観・職業観・人生観・法制度等に関する知識の養成を企図した「外国人介護福祉士候補者向け 日本の介護事情と要介護者を知る教育プログラム」である。

3.2.1 前提

本プログラムを開発する際、それに先立って行った調査から得られた知見は、次のようなものである。

- 1) 業務に対する熱意や真摯な姿勢から各種条件の整ったアジア圏外国人が評価されており（2.4 ⑨）、実際に施設で受け容れの多い外国人がインドネシア人である（2.4 ⑥）ことから、本プログラムの対象になる外国人介護福祉士候補者は、インドネシアをはじめとする東南アジア諸国からの留学生である。
- 2) 外国人雇用の際の問題として、日本語コミュニケーションの困難や、宗教・文化・慣習・思考等の違いに起因する日本人との価値観・職業観の相違などが指摘される（2.4 ⑧）ことから、本プログラムで扱う学習内容は、外国人候補者の日本語力向上に寄与しながら、彼らの日本に関する知識の増強を促進するものである。
- 3) 介護業界の現場の多くは「介護老人施設」である（2.4 ①）ことから、外国人候補者が対応することになる要介護者は、65歳以上で、（人口構成的に見れば）特に団塊世代が中心になると推察される。したがって、彼らが日本に関する知識を習得する場合、団塊世代を意識した日本の諸事象に焦点を当てるのが有効である。

以上を総合し、この【開発A】では、次のようなコンテンツを開発した。

インドネシアをはじめとする東南アジア諸国からの留学生が、彼らの介護対象の中心である団塊世代に配慮した日本の諸事情を知るための日本語教材

3.2.2 構成

このコンテンツは、大きく次の二部から成る。

まず、「I 現代日本のトピック10」では、戦後の日本が世界における現在の地位を築き上げる過程で起った象徴的な出来事を10項に整理して概説する。

I 現代日本のトピック10

- 01 東京オリンピック
- 02 高度経済成長
- 03 主要国ニッポン
- 04 国際化の加速
- 05 オイルショック 石油危機
- 06 ジャパン・アズ・ナンバーワン
- 07 急激な円高
- 08 バブル経済
- 09 天皇崩御
- 10 クール・ジャパン

次に、「II 団塊世代のライフスタイル10」では、その中心的な存在である団塊世代が生きた時代をその風俗・習慣に焦点を当て、10項に整理して紹介する。

II 団塊世代のライフスタイル10

- 01 ビートルズ
- 02 ミニスカート
- 03 ジーンズ
- 04 自動車
- 05 ニューファミリー
- 06 小説&コミック
- 07 ファーストフード&コンビニ
- 08 大衆消費社会
- 09 趣味と生きがい
- 10 定年後勤続

そして、本コンテンツでは、東南アジアからの留学生の日本語学習の一助になるよう、上記20テーマについて、丁寧かつ平易な日本語で記述した。

尚、本コンテンツは、その開発過程で、在日期间が長く日本語が堪能なインドネシア人による査読・評価を受け、質向上のための有用な指摘を多く得られた（次項 3.2.3で紹介）。

3.2.3 コンテンツ

本プログラムの教材として開発した上記コンテンツの実際の誌面を次頁以降に掲載する（尚、本コンテンツは今年度、プロトタイプ版として制作したため、そこで使用されている写真資料は現在まだ所謂アタリまたはサンプルである）。

1) I 現代日本のトピック10「01 東京オリンピック」

topic
01

東京オリンピック (1964年)

東京オリンピックは、日本が平和で豊かな国になったことを、世界の人々に見てもらったイベントでした。また、日本が経済をさらに成長させていく力を感じさせる出来事でした。同じ頃に完成した東京タワー・高速道路・新幹線なども、その現れです。

聖火、アジアに初めて



1964年(昭和39年*)

10月10日は、**東京オリンピック**の開会式の日です。ギリシャを出発した聖火(the Olympic Torch)が、西アジア、東南アジアを通過して日本に着き、聖火台に火が移さ

れました。オリンピックは、スポーツを通して平和を目指すイベントです。世界中から集まった選手たちがフェアプレーの精神をもって競技を行いました。日本は、体操・柔道・レスリング・ボクシング・重量挙げ(ウエイトリフティング)・バレーボールなどで金メダルを取ることができました。このような日本人選手の活躍は、当時を生き残った人々の大きな力になりました。そして、2020年に2回目の東京オリンピック開催がすでに決まっています。

【註】日本では、西暦と共に**元号**という独自の^{ごま}も使われています。明治時代からは、一代の天皇に対して一つの元号が定められ、今日まで**明治・大正・昭和・平成**と続いています。特に昭和は64年間あります。例えば、東京タワーが完成した1958年は昭和33年、東京オリンピックが行われた1964年は昭和39年です。

関連事項

■ 東京タワー

1958年、テレビやラジオなどの電波を送る**東京タワー**が完成しました。高さは333m、当時の世界で最も高い鉄塔の一つでした。全国から見物客が訪れ、展望台は人々にぎわいました。高さが2倍近い東京スカイツリーが完成した今日も、東京タワーは日本のシンボルです。



■ 高速道路

1962年、東京に**高速道路**が開通しました。地面より高い所を走る自動車だけの道路です。空をまっすぐらにつきぬける力強い風景に、当時の人々は日本の未来都市を感じました。



■ 新幹線

1964年、**新幹線**が完成しました。最高速度200km/hで走る高速鉄道です。安全性も非常に優れており、「夢の超特急」と呼ばれました。現在は285km/hで運転しています。駅に着く時間の正確さなども世界から高い評価を受けてきました。



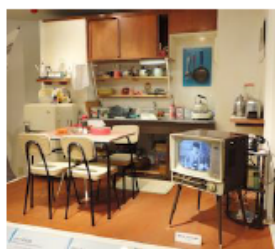
2) I 現代日本のトピック10「02 高度経済成長」

topic
02

高度経済成長 (1954~1973年)

1960年、政府は、給料を10年で2倍にすると発表しました。それは、経済を短い間で成長させることです。これを、高度経済成長と言います。社員の給料は毎年上がり、生活も豊かになりました。そして、多くの人々が西洋のライフスタイルを取り入れるようになった時代でもありました。

GNP世界第2位と生活様式の変化



東京オリンピックは、道路・鉄道・住宅・電気など、多くのビジネスを成長させました。そうして豊かになっ

た人々が新しい商品を買うことで、新しいビジネスが成長します。日本の経済は順調に伸び、1968年にGNPが世界第2位になりました。その2年後(1970年)に日本万国博覧会が開かれ、より高い品質を目指すという目標に向かいます。

そして、高度経済成長が進む中、日本人の生活様式は大きく変わり始めます。ダイニングキッチンを取り入れるなど、日本式と西洋式の混ざったライフスタイルが一般の人の間にも広がりました。様々な電気製品も買えるようになり、一般家庭ではテレビ・洗濯機・冷蔵庫をそろえることが目標になりました。この3つの電気製品を当時、「三種の神器」と言いました。

こうして、日本は経済力の大きな国に成長します。

【註】三種の神器は本来、日本神話における3種の宝物です。電気製品は当時、それにたとえられるほど貴重なものと考えられました。その他、優れた道具や製品などが3種あると「三種の神器」と呼ばれることがあり、一般に広く使われる表現です。

関連事項

■ 団地

高度経済成長の頃、団地と呼ばれる集合住宅が建設されるようになりました。それまでの建物は、一般に木で造られていました。しかし、団地は、鉄とコンクリートで出来ています。ダイニングキッチンもあり、給料が中間程度の人々に人気でした。



■ 新型洗濯機

1960年代、電気洗濯機に新しい機能が付くようになりました。水をしぼる方式です。それまでは、2つのローラーの間に洗濯物をはさみ、ローラーを手動で力いっぱい回転させるものでした。新しいものは、強い力も必要なく、非常に簡単になりました。



■ 1万円紙幣

1958年、1万円の紙のお金が発行されました。大学を卒業した人の最初の給料が1万3500円程度の頃で、人々は驚きました。しかし、高度経済成長によって生活が豊かになると、誰もが持てるようになりまし



3) I 現代日本のトピック10「03 主要国ニッポン」

topic
03

主要国ニッポン (1968年以降)

1968年、日本の経済の力が当時の西ドイツを追い越し、世界第2位になりました。工業製品などの輸出が増えたからです。その後も成長は続き、日本は、1975年の第1回先進国首脳会議への参加によって正式に国際社会の舞台で役割を得たと言えます。

先進国首脳会議に参加



世界第2位の経済力を持つようになった日本は、世界に与える影響も大きくなりました。

例えば、1973年、アラブ諸国で戦争が始まり、オイルショック石油危機が起こります。このような問題について、日本も解決のために尽力する必要が生じました。そして、自国の成長だけでなく、他国の成長にも協力し、国際社会に貢献する役割がこれまで以上に求められるようになりました。

そこで、1975年、フランス・アメリカ・イギリス・西ドイツ・イタリアの代表者が集まる第1回先進国首脳会議(通称「ランブイエ・サミット」)に参加します。国際的な問題を話し合い、世界平和を守ることが目的です。そして、1979年6月、この会議が日本で初めて開かれました。第5回先進国首脳会議(通称「東京サミット」)*です。

【注】第5回先進国首脳会議(東京サミット)は1979年6月28・29日、東京都港区赤坂の迎賓館で開かれました。参加国は、日本の他、フランス・アメリカ・イギリス・西ドイツ・イタリア・カナダ・ECでした。そこでは、イランのイスラム革命を受け、特に石油問題が中心議題になりました。

関連事項

■ 小型電卓

1969年、シャープが世界で初めて小型電卓を発売しました(価格は約10万円)。その3年後にカシオがさらに小さくし、片手で持てる程の電卓を発売しました(価格は約1万3000円)。日本が家庭用の電子技術で世界のトップレベルに達した時代です。



■ クォーツ腕時計

1969年、セイコーが水晶と電気で動くクォーツ腕時計を発売しました。時計は機械によって動くという考え方を変えたのです。時刻が非常に正確です。発売当初は高価でしたが、やがて誰もが買える商品が発売され、世界中に広まりました。



■ 低公害自動車

自動車のエンジンから出る排気ガスに、環境を汚すものが入っています。それを減らすため、1970年、アメリカが新しい基準を決めました。守ることが難しい内容です。しかし、あきらめずに取り組んだのがホンダでした。1992年、世界で最初にその基準を達成しました。



4) I 現代日本のトピック10「04 国際化の加速」

topic
04

国際化の加速 (1970年代)

1970年代に入り、日本は、世界との交流がさらに深まります。それに伴い、大阪府で日本万国博覧会、北海道で冬季オリンピック、沖縄県で国際海洋博覧会を開催し、千葉県で新東京国際空港を開港します。これにより、東京だけでなく、日本の他の都市も世界に知られるようになりました。

大阪万国博覧会



1970年、アジアで最初の万国博覧会が大阪府で開催されました。日本万国博覧会です。一般に、

大阪万博とも呼ばれました。ASEANから、インドネシア・カンボジア・シンガポール・タイ・フィリピン・ベトナム・マレーシア・ビルマ(現ミャンマー)・ラオスが参加しました。その他、アジア・アメリカ・ヨーロッパ・アフリカ・オセアニアなど、世界から77ヶ国が集まりました。

この万国博覧会は、人類が豊かな生活を送っても地球の環境を守れるよう、「人類の進歩と調和」がテーマでした。参加国は各々、自国の文化を見せてくれました。開催期間は6ヶ月、来訪客は6422万人で、万博の歴史で最も多い集客を記録しました。

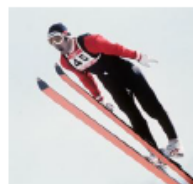
日本は、戦後に高度経済成長を遂げてアメリカに次ぐ経済大国になった自国を象徴するイベントとして、そして、東京オリンピック(1964年)以来の国家プロジェクトとして、この万博を開催しました。

その後、万博が行われた場所は公園になり、誰もが利用できるようになっています。

関連事項

札幌オリンピック

1972年、北海道の札幌市を中心に、アジアで最初の冬季オリンピックが開かれました。スキージャンプ70m級で金・銀・銅のメダルを日本が取り、マスコミから「日の丸飛行隊」と呼ばれました。その後、1998年、長野県でも冬季オリンピックが開かれました。



沖縄国際海洋博覧会

1975年、沖縄県で沖縄国際海洋博覧会が開かれました。35ヶ国が集まった海の万国博覧会で、「海——その望ましい未来」がテーマです。日本は世界で初めて、海に浮かぶ島「アクアポリス」を創り、未来都市のイメージを表現しました。



新東京国際空港

1978年、千葉県に新東京国際空港が開港しました。東京都にあった東京国際空港(羽田空港)に加え、世界とつながる路線が増えました。これにより、海外との往来が便利になりました。新東京国際空港は現在、「成田国際空港」に改称されています。



5) I 現代日本のトピック10「05 石油危機」

topic
05オイルショック
石油危機 (1973年)

日本は、自国が消費する石油のほとんどを海外から輸入しています。そのため、石油の価格が急激に上がると、日本社会にショックをもたらします。このようなことから、エネルギーの節約は、日本人にとって、日常生活でも企業活動でも、大きな課題になっています。

高度経済成長の終り



1973年、アラブの国々で戦争が始まり、石油価格が上がり続けました。これを、**石油危機**（オイルショック）と言います。石油を輸入にたよる日本は混乱しました。石油は、大切なエネルギー源ですから、価格が上がっても買わないわけにいきません。しかも、この石油危機により、他の物の価格も上がり始めました。また、トイレットペーパーや洗剤が不足するという誤った情報も流れました*。そのため、急いで買いためする人が増え、日本中がパニックになりました。そこで、政府は、エネルギーの節約を国民によびかけて混乱を収め、危機を乗り越えました。

この石油危機と共に**高度経済成長は終り**、経済が少しずつ伸びる安定した成長の時代に入ります。

【註】1973年、産油国が石油価格を70%上げると決定したため、当時の通産大臣が「紙節約のよびかけ」を発表しました。このため、「紙がなくなる」とのうわさが流れ始め、ある大阪の店では、300人近い主婦の列ができ、2時間で500個のトイレットペーパーが売り切れました。その様子を聞き付けた新聞社が「あっと言う間に値段は二倍」と記事に書き、騒ぎになりました。

関連事項

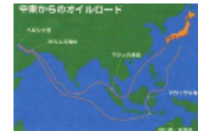
■ 省エネルギー

石油不足を乗り切るため、人々はエネルギーを節約するようになりました。それが**省エネルギー**です。日本中が取り組みました。例えば、広告目的のネオンをやめ、安全に必要な明かりを除き、夜は早い時間に電気を消しました。



■ 東南アジア航路

アラブで船に積まれた石油は、東南アジアの海を通過して日本に運ばれます。この**東南アジア航路**は、特にマラッカ海峡を通過する距離が短く済むため、多くの船が利用しています。大型船も通れるロンボク海峡などと共に、大切な航路の一つです。



■ 仕事の自動化

オイルショックがきっかけの一つになり、工場作業や事務の**自動化**が進みました。その後、仕事の場所にコンピューターやロボットが次々に導入されるようになりました。



6) I 現代日本のトピック10「06 ジャパン・アズ・ナンバーワン」

topic
06

ジャパン・アズ・ナンバーワン (1979年)

1979年、アメリカの社会学者エズラ・ヴォーゲル(Ezra Vogel)が『ジャパン・アズ・ナンバーワン』という本を出版し、ベストセラーになりました。オイルショックを乗り切った日本が再び元気を取り戻したのです。そして、西洋になかった新しい文化を輸出できるようになりました。

量から質の時代へ

1970年代半ば頃、日本の経済は、**高度成長から安定成長**に変わりました。成長率を抑え、安定した経済を大切にしたのです。そこで、「品質のよい製品を安く売る」という考え方を改め、高い付加価値を持つ製品の開発を目指しました。特に新しいテクノロジーに力を入れたため、日本は「ハイテクの国」というイメージも創られました。

また、変化の激しい時代でしたが、**日本的経営スタイル**は、出来る限り保持されました。それは、①一つの会社で定年まで雇用され続ける(終身雇用)、②勤続年数や年齢に応じて役職や賃金が上昇する(年功序列)、③企業の実態に合った労使交渉が行われる(労働組合)というものです。このような仕組みが、職場のチームワークを支え、個人の向上心も伸ばしました。そして、この時代は雇用も安定し、失業率は2%台です。

このように、当時の日本は、経済の安定が社会の安定をもたらし、人々の競争が斬新で画期的な発想を生み、**量より質が充実した時代**にありました。

関連事項

■ VHS式ビデオテープ・レコーダー

1976年、日本ビクター(現在「JVCケンウッド」)がカセット式の**VHS式ビデオテープ・レコーダー**を発売しました。映画を家で観られる他、テレビ番組を録画することで放送時間と別の時間帯に観られるようになりました。人々の自由が広がる新しい文化でした。



現代日本のトピック10

■ ウォークマン

1979年、ソニーが、ポケットに入るほど小さく、音質もよい音楽プレーヤー「**ウォークマン**」を発売しました。これにより、音楽はコンサートホールから家で聴くものという習慣が変わり、音楽はいつでもどこでも聴けるものという新しい文化を世界に広めました。



■ ファミコン

1983年、任天堂から家庭用ゲーム機「**ファミリーコンピュータ**」(略称「ファミコン」)が発売されました。これにより、それまでゲームはゲームセンターに行き遊んでいたものが、家で自由に遊べるようになりました。



7) I 現代日本のトピック10「07 急激な円高」

topic
07

急激な円高 (1985年)

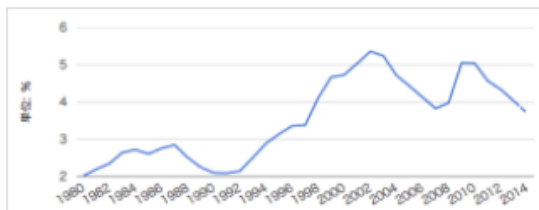
1980年代、日本の経済は飛ぶような勢いで成長しました。しかし、世界の国は景気のよい国と悪い国に分れてしまいました。経済を原因とする争いが起りかねません。そこで、平和を守るための話し合いが行われ、そこで決まった対応策が「円高」でした。

アメリカの焦りとプラザ合意



日本は、オイルショック石油危機から立ち直り、輸出が増え続けました。アメリカに対する貿易黒字も増えま

したが、これはアメリカの貿易赤字が増えたことを意味します。そこで、世界経済のバランスをよくするため、1985年、主要国の代表が集まって話し合いを行いました。その結果、**日本の円を高くする**ことが決まりました。この会議は、ニューヨークのプラザホテルで行われたため、**プラザ合意**と呼ばれます。これにより、1ドルと交換できる円の金額が変わり、1985年に1ドル240円であったのが、1988年に130円になりました。例えば、輸出した商品の売上として1ドルを得ると、それまで240円でしたが、**円高**によって130円しか受け取れません。これは、ドルで取引を行う日本にとって大きな苦しみになる出来事でした。



日本の失業率の推移 (1980~2014)

10

関連事項

■ 企業の海外移転

1980年代の終りになると、円高によって輸出が不利になった**企業は、工場を海外に移す**ようになります。特に自動車メーカーが海外に移ったことは大きな問題になりました。様々な部品を別々の企業が製造するため、多くの企業が共に海外に進出しました。



■ 失業率上昇

円高により、日本国内の**失業率が上昇**しました(左下グラフ参照)。輸出が伸びないことで売上が落ち、社員数を減らす企業が増えました。また、多くの企業が海外に移ったため、日本国内で働ける所が少なくなったことも原因の一つです。

■ 民営化

1980年代、国が行っていた仕事の一部を一般企業と同様の仕組みにしました。これを**民営化**と言います。

1985年に電話や通信を担う日本電信電話公社、1987年に国有鉄道が民営化しました。海外の先進国と同様のルールで運用するためです。



8) I 現代日本のトピック10「08 バブル経済」

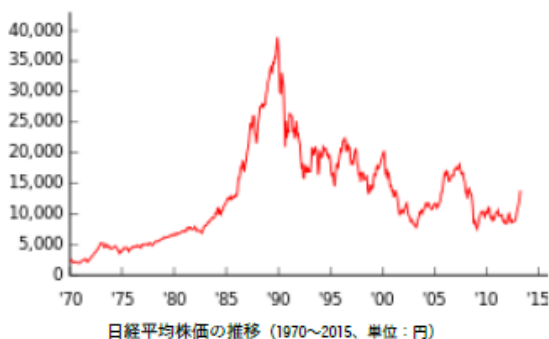
topic
08

バブル経済 (1980年代後半～1990年代初め)

1980年代の後半から1990年代の初めにかけて、日本はバブル経済の時代でした。これまで経験したことのない速さで財産が増え、多くの人が豊かさを楽しみました。しかし、ひたむきに働くことの大切さを学んだ反省するべき時代でもあります。

円高不況の反動

円高を乗り切った日本は、景気が非常によくなり、土地や株などの価格が急上昇しました。



これにより、そのような財産を持つ人は、それまで以上に金を持つようになりました。しかも、銀行から借りる金の利子が低い時代です。価格が上がった土地や株を元にして銀行から金を借り、土地や株を新たに買いました。この繰り返しで収入を増やせたのです。財産のある会社も金持ちになり、アメリカ人の



誇りであった映画会社を買いました。有名なビルも買いました。ゴッホなどの有名な画家の絵も買いました。日本人は当時、自信に満ちていました。

しかし、それは、本当の経済力ではありません。やがて泡のように消えてしまうことから、それは**バブル経済**と呼ばれるようになりました。

関連事項

■ 国産高級車

1988年、日産がそれまでより高級なシーマという自動車を発売し、よく売れました。一部の人しか買えなかった**高級自動車**がヒットしたのです。それが話題になり、「シーマ現象」と呼ばれました。あまりに急な時代の変化に、日本人自身が驚きました。



■ 東京都庁舎

1990年、東京都庁舎が新しい高層ビルになって新宿に完成しました。それまで有楽町にあった庁舎が古くなり、建て替えたのです。非常に豪華な建築物であったため、税金の無駄遣いという批判がありました。しかし、東京のシンボルとして誇りを持つ人もいました。



■ ジュリアナ東京

1991年、東京のウォーターフロントに2000人を収容できる大きなディスコ「ジュリアナ東京」が開業しました。扇子を持って踊るスタイルが流行し、多くの人でにぎわいました。バブル経済の最後のエピソードとして、今日も語り継がれています。



9) I 現代日本のトピック10「09 天皇崩御」

topic
09

天皇崩御 (1989年)

第124代昭和天皇は、64年間にわたってその地位を守り、87歳で亡くなりました。日本という国を一つにまとめた権威者です。また、国民と苦楽を共にした日本国の象徴でもあります。葬儀には、世界の国々から多くの代表者などが訪れました。

国際友好親善に尽す昭和天皇



1989年(昭和64年)
1月7日、**昭和天皇**
が亡くなりました。
これを、**崩御***と

言います。

昭和天皇は1921年、25歳の若さで皇位に就き、辛い時代も日本国民と共に乗り越えてきました。太平洋戦争後、その地位は日本国憲法によって「日本国の象徴であり日本国民統合の象徴」(第一条)と規定されました。したがって、天皇自身が政治を行うことはなくなりました。しかし、憲法に定められた中で、世界の平和に努め、人々と触れ合いました。その姿は、多くの国民の記憶に残っています。また、生物学の研究で深い知識を持ち、植物に関する本も書いています。

天皇の葬儀を「**大喪の礼**」と言います。昭和天皇の場合、2月に主な儀式が行われ、国内は言うまでもなく、世界164ヶ国および国際機関の元首や代表が参列しました。

【註】「崩御」は、天皇やその妃である皇后など、特別な人が亡くなった際に用いられる表現です。

関連事項

■ 田植えをする昭和天皇

米の文化は2000～3000年前頃、中国南部や東南アジアから日本に伝わりました。この文化と共に、日本は発展してきたのです。天皇は古来、この米による人々の幸福を神に感謝し、祈りを捧げてきました。

皇居では毎年、**天皇が田植えや収穫**を行い、その新米を神に捧げます。



■ 広島を訪問する昭和天皇

昭和天皇は、全国各地を回り、その暮しぶりを見てきました。1947年、原爆を投下された**広島を訪れ**、人々がまだ貧困にあえぐ中、その苦勞をねぎらいました。そして、世界の平和に**尽す決意を表明**しました。



■ 第125代天皇即位

昭和天皇崩御により、皇太子が**第125代天皇に即位**しました。それに伴い、多くの伝統ある儀式が1年間にわたって行われました。その主な儀式には、海外からも多くの

王族や元首などが集まり、日本国民と共に祝いました。



10) I 現代日本のトピック10「10 クール・ジャパン」

topic
10

クール・ジャパン (21世紀)

クール・ジャパンとは、海外の人にも評価される日本文化を言います。それは、伝統文化から現代文化まであり、日本人の自己満足で終わることがなく、異なる文化で育った人も喜べるような工夫も重ねられています。

食・自然・伝統



2013年、**和食**がユネスコ (UNESCO) の無形文化遺産*に登録されました。

和食は、日本に古くから伝わる食の文化です。その主な特徴は、日本の四季(春夏秋冬)の各季節に合った新鮮な食材を用いることです。そして、日本は産地が多いため、海・山・川・畑などでとれた食材を用い、各々の地域に合わせた調理がなされることも挙げられます。

和食は、米をはじめとし、味噌・納豆・豆腐など、アジア各地から伝わったものも多くあり、それらを採り入れることで、より豊かになってきました。

また、どのような食べ物も一つの命です。その命をいただくことに感謝し、出来る限り無駄のないよう、食べられる部分のほとんど全てを食材にしてきました。

さらに、腹が苦しくなるほど食べ過ぎない「はらばちぶ腹八分」という考え方も大切な文化です。

【注】無形文化遺産は、建築物などの有形文化財を保護する目的の「世界遺産」に対し、民族文化財・口承伝統などの無形文化財を保護する目的のものです。ユネスコ「無形文化遺産の保護に関する条約」第2条では、「慣習、描写、表現、知識及び技術並びにそれらに関連する器具、物品、加工品及び文化的空間であって、社会、集団及び場合によっては個人が自己の文化遺産の一部として認めるもの」と定義されています。

関連事項

■ アニメ

アニメは、日本の代表的な文化の一つです。「アニメ」という言葉が「ANIME」として世界中で言われるほど、日本の作品が多く、海外でも楽しまれています。それは国内でも同様です。好きな作品によってその人の世代が判るほど、親しまれてきました。



■ 職人

日本では、職人が大切にされています。建築・庭園・家具・料理・陶磁器・刃物など、様々な分野で活躍しています。今日、海外で働く職人も少なくありません。各々の仕事に誇りを持ち、伝統を受け継ぎながら、新しい技術の開発にも努めています。



■ おもてなし

日本文化の一つに、おもてなしがあります。2020年オリンピックを東京で開くためのアピール・ポイントにし、有名になりました。客に素晴らしい体験を提供するための理想的な心情や行動などを表した言葉です。その代表例に、昔からある店や日本旅館などにおけるおもてなしがあります。



11) II 団塊世代のライフスタイル10「01 ビートルズ」

topic
01

ビートルズ

1960年代の終りから1970年代にかけ、団塊の世代は青春時代を過していました。様々な音楽が日本にあふれている頃です。その中でも、ビートルズのブームは長く続きました。西洋音楽の華やかさに、多くの人があこがれていた時代です。

ビートルズ来日



羽田空港に降り立ってファンに手を振るビートルズ。

1966年、**ビートルズ**(The Beatles) が初めて日本でコンサートを行いました。世界中で人気のロック・グループです。彼らが日本の服であるはらびを着て飛行機から降りた様子は、ニュースで大きく報道されました。トラブルが起これないように、多くの警察官が空港の警備に当たったほどです。この時、

団塊の世代は、高校生や大学生で、若い心でこの新しい時代を感じていました。

それ以前に来日してすでに多くのファンがいたベンチャーズ(The Ventures) は、エレキギターを使った音楽を日本に広めました。これに対し、ビートルズは、ロック・ミュージックを日本に広めたと言えます。その後、様々な西洋音楽が日本に紹介され、ブームになりました。

その一方で、国内のミュージシャンは、日本の音楽である**演歌**の他、西洋音楽の影響を受けた**フォークソング**などを歌っていました。また、**グループ・サウンズ**と呼ばれるポップスが、1960年代の終り頃から流行してきました。個性の異なる様々な音楽が注目された時代です。



1964年にデビューして高い実力が評価され、その後も長年にわたってヒットを続けた演歌歌手・都はるみ。



1968年に日雇い労働者の心を歌にした「山谷ブルース」を歌うフォークソングのスター岡林信康。



1967年にデビューして叙情的なポップスを歌うグループ・サウンズのバンドとして人気を博したザ・タイガース。

12) II 団塊世代のライフスタイル10「02 ミニスカート」

topic
02

ミニスカート

高度経済成長によって日本人の生活が豊かになり、おしゃれを楽しむ人も多くなってきました。そのような中、世界中で流行したミニスカートが日本にも紹介され、新しいものを好む若い女性に広まりました。

ミニスカートの流行



世界中でミニスカートが流行する中、その細く長い脚が女性のあこがれの的になった「ミニの女王」ツイッギー。

1960年代の終り頃、若い女性の間でミニスカートが流行しました。そのきっかけになったのは、イギリス人モデルで、ミニスカートをはくツイッギー(Twiggy)の来日(1967年)です。

ミニスカートは、当初はテレビCMなどに登場して人気を博し、やがて日本の歌手や女優も身に着けるようになりました。そして、そのような姿をテレビや雑誌などで見た若い女性の間で、あこがれを持って広まりました。

また、当時は、日本の女性が自分の考えを主張するようになった時代でもあります。そして、彼女らは、ファッションでも自分を主張するようになりました。

ミニスカートだけでなく、シャツ・ジャケット・カバンなどの色も華やかになってきます。その後、スカートは長くなったり短くなったりすることを繰り返しました。

日本では今日、制服にもミニスカートを採り入れている高等学校もあります。



ファッションショーで紹介されたバスガイドの制服。少し控えめに見えますが、当時は画期的でした。



繁華街を歩くミニスカートの女性。当初は珍しさが注目されましたが、やがて日常の風景になりました。



ミニスカートが流行しても、成人式などの特別な日には、多くの女性が日本の伝統衣装である着物きものを着ました。

13) II 団塊世代のライフスタイル10「03 ジーンズ」

topic
03

ジーンズ

ジーンズの流行は、日本人にとって、ファッション革命と言える出来事でした。街に出る時はアイロンをかけたズボンをはいてジャケットを着るという古い考え方が、若者の間で薄れたのです。形式にとらわれない自由なファッションが受け入れられるようになりました。

ジーンズがおしゃれ



長髪にジーンズというファッションは、伝統的な文化に対する反抗の意味もあり、若い世代の特権でもありました。

1970年頃、都会に住む団塊の世代の間で、**ジーンズ**(jeans) が流行しました。それは元来、肉体労働の際の作業用パンツを、アメリカでカジュアルなファッションに変えたものです。そのため、ジーンズは、当時の日本において、自由の象徴^{シンボル}と見なされました。しかも、それがおしゃれであったことも、若者をひきつけました。また、ジーンズは、クリーニング店に出さずに自分で洗濯できるため、経済的です。そこで、まず学生などの若い男性の間で広まり、やがて女性もはくようになりました。

ジーンズは当初、アメリカ製のリーバイス(Levi's)が高価であったため、古着が買われたりしていました。しかし、その後、日本製ジーンズも次第に品質がよくなってきます。エドウィン(EDWIN)・ビッグジョン(BIG JOHN)・ポプソン(BOBSON)などの低価格の日本ブランドも好まれるようになります。

また、ジーンズは当時、(ジーン・パンツから)「ジーパン」とも呼ばれました。そして、今日、普段着のファッションとして、あらゆる世代に好まれています。



裾の広いジーンズは、現在「ベルボトム」と言いますが、当時は「ラップズボン」と呼ばれ、大流行しました。



1973年、刑事ドラマ『太陽にほえろ!』に「ジーパン刑事」として出演して人気を博した俳優・松田優作も団塊世代でした。



団塊世代は、年齢を重ねてもジーンズを好み、その中心は男性ですが、夫婦共にジーンズ愛好者という例も珍しくありません。

14) II 団塊世代のライフスタイル10「04 自動車」

topic
04

自動車

自動車は、日本では1950年代から広まり始めました。当初は小さな車に家族全員が乗るといったスタイルでした。しかし、1970年頃になると、それが変わり始めます。家族を持たない若者も、自分の自動車を買うようになったのです。

個性的マイカーの時代



第17回東京モーターショー(1970年)に展示されたトヨタセリカ。その華やかな外観が若者の人気を博しました。

1969年、東京都と愛知県名古屋市の近辺を結ぶ東名高速道路が出来ました。これにより、自動車での遠距離の移動が便利になりました。それに伴い、あまりお金のない若者も**自分の自動車を持つマイカー(自家用車)**ブームが起こります。車種も増え、若者の好みに合わせた様々な自動車が発売されるようになりました。

例えば、トヨタ自動車が発売した自動車のキャッチフレーズは、「恋はセリカで。」(セリカ)や「気になる男の気になる車」(カリーナ)などです。つまり、未婚の男性を対象にしていました。その前年に発売された日産自動車のスカイライン2000GT-Rは、「羊の皮を被った狼」と言われ、スピード性をアピールして若者をひきつけました。こうして、自動車で街を走ったり旅行に出たりする趣味を「ドライブ」と呼ぶようになり、レジャーの種類も多様になりました。また、移動の際に鉄道を好む人と自動車を好む人に分れたのも、この時代の特徴です。



最高速度200km/hの性能を誇った日産自動車のスカイライン2000GT-Rは、スピード好きの若者のあこがれでした。



友人を誘ってドライブを楽しむ若者。鉄道が通っていない所も自由に行けるだけでなく、人数が多ければ割り勘で移動の費用も安く済みました。



東名高速道路から見える富士山。高速道路での移動は、一般道路より速いだけでなく、景色を眺めながら走れる楽しみもあります。

15) II 団塊世代のライフスタイル10「05 ニューファミリー」

topic
05

ニューファミリー

1970年代になると、日本の家族のあり方が徐々に変わります。それまでは、父が家長として一番に尊敬されるべき存在で、母や子は父に従うという関係が普通でした。しかし、団塊世代は、友人同士のような家族関係を目指します。それは、「ニューファミリー」と呼ばれました。

新しい家族のあり方



1970年代、団塊世代が結婚するようになると、若い夫婦が手をつないで散歩したり公園などでくつろいだりする光景が見られるようになりました。

ニューファミリー(new family ※和製英語)は、「新しい家族」を意味します。その特徴は、家族内で夫婦や親子の上下関係が薄れ、友人同士のような関係になったことです。また、仕事を一番に重んじた旧世代と異なり、家族と仕事の両方を大切にしようになったことも、その特徴です。

かつての日本では、妻は、夫の横に並んで歩くことは珍しく、夫の少し後を歩きました。

そのように男性を優先することで、家庭を平和に保っていたのです。男性も、それに応えて家庭を守りました。しかし、団塊世代は、西洋の「平等」という考え方を取り入れることで、新しい平和な家庭を創り出そうとしました。こうして、夫婦が手をつないで歩くようになり、親が子の意見に耳を傾けるようにもなりました。

のちに、結婚後も働き続ける女性が次第に増え、掃除・炊事・洗濯などの家事も夫婦で行うようになります。



料理教室などの習い事も親子で一緒に行くようになります。このような仲のよい親子について「友達親子」という言葉も生まれました。



団塊世代には、年齢を重ねた現在も、仲よく手をつなぐ夫婦が少なくありません。かつての日本では考えられない光景ですが、昨今はほほえましいとさえ言えます。



出産後も働く母親が増えると、父親も育児に加わるようになります。時に赤ちゃんのおむつを替えたり子守りをしたりすることも、父親の役目になりました。

16) II 団塊世代のライフスタイル10「06 小説&コミック」

topic
06

小説&コミック

他の世代に比べ、団塊世代には、自分と同じ年齢の人が数多くいます。そのため、団塊世代は、出版社にとって大切な読者です。子供の頃から、自分の好む本や雑誌が豊富にそろっていました。特に小説やコミックは、その代表的な分野です。

大衆文化の時代



1966年、大衆小説を対象にした直木賞を受賞した五木寛之『蒼ざめた馬を見よ』。五木はその後、人気作家になりました。

1960年代頃から、一般の人々も広く親しみやすい文化が流行し始めました。それを、**大衆文化**（ポップカルチャー、マスカルチャー）と言います。

大衆文化が広まった理由の一つは、高等学校への進学率が上がったことです。1950年に42%であった進学率は、1965年に70%になり、その後も上がり続けました。その中に、難しい本は読まないが、わかりやすい本であれば読みたいという人が多くいました。そこで、出版社は、楽しんで読める**小説**などの刊行を増やすようになります。また、小学生の頃から**コミック**（漫画）を読んできた世代であるため、青年も関心を持てるような質の高い内容のコミックが出版されるようになります。

こうして、日本では、小説がわかり易くなり、コミックのレベルが上がるという出版文化が出来上がりました。特に他国より深い内容を持つ日本のコミックは、海外で「MANGA」とも呼ばれます。コミック(MANGA)は今日、世界中に多くのファンを持つようになりました。



ベストセラー作家として有名な村上春樹は、1949年生れの団塊世代で、深い内容をわかり易く表現できる作家です。



1964年、青年向け漫画雑誌として創刊された『ガロ』。当時は「コミック」でなく、「漫画」と呼びました。



子供から大人まで多くのファンを持つ漫画家・池田理代子は、1947年生れの団塊世代で、代表作『ベルサイユのばら』は1500万部以上を売り上げました。

17) II 団塊世代のライフスタイル10「07 ファーストフード&コンビニ」

topic
07

ファーストフード&コンビニ

高度経済成長によって収入が増えたことで、人々は、様々な趣味や娯楽にも時間を使うようになりました。そのため、生活はゆっくりとしたものから忙しいものになり、人々は「早さ」と「便利」を追求するようになります。その代表例がファーストフードとコンビニです。

早くて便利がいい



1970年、東京に開店したファミリーレストラン「すかいらーく」1号店。その後、さらに華やかなイメージに変わります。

団塊世代が社会人になった1970年代、華やかな飲食店で食事をする人が増えてきました。楽しみながら食事をするようになったのです。そのような中、子供がいる家族も入り易いファミリーレストランが数多く開店しました。簡単な調理で完成するように準備しているため、料理が早く出てきます。しかも、価格も高くありません。同じ頃に登場したハンバーガーショップは、料理がさらに早く出てきます。価格もさらに安いため人気になり、全国に広がりました。

この種の料理は、「早い」(fast)ということから、**ファーストフード**(fast food)と呼ばれます。また、ベルトコンベアに乗った寿司が店内を循環して出てくる店を「回転寿司」と言い、これも同様の理由で人気になりました。

その一方で、**コンビニエンスストア**(略称「コンビニ」)と呼ばれる小売店も増えてきました。この種の店は、専門店でなく、多様な品種を扱っています。また、家の近所にも多く開店し、年中無休に加えて深夜営業(さらに24時間営業)もあり、いつ行っても利用できる店であるため、非常に便利です。コンビニは今日、様々な企画・キャンペーンやサービスと共に、成長を続けています。



1971年、東京・銀座に開店した「マクドナルド」1号店。アメリカから来たファーストフードの象徴とも言えます。



1958年、大阪に開店した「廻る元禄寿司」1号店。回転寿司は、寿司が目の前を回っているため、座ってすぐに食べられます。



1974年、東京に開店した「セブン-イレブン」1号店。多くの都市では、徒歩5分圏内に1件はコンビニエンスストアがあります。

18) II 団塊世代のライフスタイル10「08 大衆消費社会」

topic
08

大衆消費社会

日本は、高度経済成長により、低収入の人が減りました。その結果、裕福層と貧困層の中間に当たる「中流」と呼ばれる人が増え、それが国民の中心になりました。多くの人が多くのものを買えるようになりました。このような社会を大衆消費者会と言います。

ワンランク上の生活



1975年、百貨店の丸井は、クレジットカードを新しいデザインに変え、商品の購入後に支払う方式を若者に広めました。

1960年代の終り頃から1970年代にかけ、人々は、質のよい商品を求めるようになりました。品質が悪くても安ければよいという考え方でなくなったのです。そして、性能・デザイン・ブランドなどにも関心を持つようになりました。安定した会社に就職していれば給料は毎年上がるため、少し高価でも気に入ったものであれば、客は商品を買います。そこで、企業は、よい品質を目指し、キャラクターをつけるなどして売するための工夫もしました。

続く1980年代になると、人々の給料はさらに増え、中流の人が高級品を買えるようになります。会社勤めの平凡な女性が高級ブランドのバッグを持つことは、珍しくなくなりました。また、^{レジャー}余暇に費やす金額も上がりました。例えば、1984年に開園した東京ディズニーランドでは、家族4人が行くと、1日に5～10万円も使います。金を費やして豊かさを楽しむ時代でした。それは、団塊世代が40歳代になるまで続きます。



1974年、世界的キャラクターになったサンリオ「ハローキティ」が生まれました。関連商品が女性を中心に大人気になりました。



ルイ・ヴィトンのバッグが高級ブランドとして大人気になり、電車に乗ると、何人もの女性がそれを持っている時期がありました。



東京ディズニーランドは、新しい企画やアトラクションを次々に打ち出すため、飽きません。熱狂的なファンも多く、何度も訪れる人々にぎわいます。

19) II 団塊世代のライフスタイル10「09 趣味と生きがい」

topic
09

趣味・生きがい

団塊世代は、日本が貧しい時代に生れ、年齢を重ねるにつれて生活が豊かになってきました。しかし、モノによって充されるだけでは満足できないことに気がつきます。心の豊かさが大切と考えるようになりました。

心の豊かさが大切



団塊世代の趣味で最も多い旅行。温泉に行つてのんびりと湯につかるのが手軽で人気です。

貧しい時代の日本人は、食べるものがあり、寒さに耐えられる衣服があり、雨をしのげる家があれば、それで満足でした。しかし、生活が豊かになってくると、より便利で高価な物を望むようになります。自分の好みに合った衣服、よりおいしい料理、広くて美しい家を求めました。

ところが、高級な物が増えて生活が豊かになっても、**心の豊かさ**を満足できません。何か足りないという気持ちが常にあります。そこで、**生きがい**を大切にする人が多くなりました。仕事をして食べて寝ることの他に、心が豊かになるための活動を始めるのです。その一つが**趣味**を持つことであり、同じ趣味を持つ友人作りでした。団塊世代は、家庭・仕事・地域の人間関係に加え、趣味を通じた人間関係を作り、人生を充実させようと努力したのです。それは、決して金で買えないものでした。

団塊世代のライフスタイル10



ガーニングを趣味にする人も多くいます。自然を好む日本人は、狭い庭でも工夫して植物を育て、四季を楽しみます。



読書も趣味の人気ランキングで上位に入ります。喫茶店などでコーヒーを飲みながら本を読む人も珍しくありません。



音楽鑑賞を趣味にする人も多くいます。その中に、オーディオ機器に熱中する人がいて「オーディオ・マニア」と呼ばれたりします。

20) II 団塊世代のライフスタイル10「10 定年後勤続」

topic
10

定年後勤続

団塊世代は、自分が必要とされることに喜びを感じ、「身体が動くうちは働きたい」と考える人が少なくありません。収入を得ることだけが目的でなく、家庭・地域・趣味と共に仕事を大切に、充実した人生を歩みたいと望んでいます。

働くことが好き



小さな工場では、定年後も働けることが少なくない。若い人に仕事を教えたりすることもできるため、能力が高ければ重宝される。

多くの日本人は、働くことを大切に思っています。それは、団塊世代も同様です。2011年のアンケート(総務省「労働力調査」)によれば、65～69歳の36%が働いており、男性だけでも46%です。会社の定年は通例60～65歳ですから、**定年を過ぎても働いている人が多い**ということになります。

ただし、若い時のようにがむしゅらに働くわけではなく、体力に無理のない範囲で比較的のんびりと仕事をしています。このように定年後も働き続けるのは、生活水準を保つため、貯金のため、健康のため、生きがいのためなど、その理由は人によって様々です。

もちろん、仕事を辞め、老後をのんびりと過したいと考える人もいます。しかし、定年を迎えても、あまり喜ばず、少し寂しい気持ちになるのが日本人の特徴です。働くことで自分が社会に必要とされているという思いを得られるからです。



ビル・マンション・寮などの管理人には定年退職者が多くいます。資格を取ると収入が上がることもあるため、やりがいがあります。



飲食店で働く高齢の女性も少なくありません。特に家事をしていた女性は、サービスが上手で、同年齢の平均的な男性より動作も機敏です。



酒と人付き合いが好きな人は、定年後に小さな居酒屋を始めることもあります。自宅の一部を店舗にすると、開業費用が安く済みます。

21) 外国人介護福祉士候補者用教材「現代日本のトピック10」試読評価シート

本コンテンツは次年度、インドネシア等の学生に提供し、評価を行う。その評価内容を反映し、本コンテンツの更なる充実と改良を図る。その際の質問事項は次の通りである。

A 回答者について	1) 性別	5) 日本語学習期間
	2) 年齢	6) 使用可能言語
	3) 職業	7) 日本語能力自己評価
	4) 在日期間	8) 日本語関連資格
B 本教材の日本語について	1) 使用されている漢字のレベル	
	2) 使用されている語彙のレベル	
	3) 使用されている表現のレベル	
	4) 使用されている文の形・長さ等のレベル	
	5) 文章全体の分量	
	6) 読解時の辞書・参考書等の使用頻度	
C 本教材の内容について	1) 外国人介護福祉士候補者への効果（理由と共に）	
	2) 読んでみて興味深かったトピック	
	3) 写真資料の効果	
	4) 誌面レイアウトの読み易さ	
	5) 各トピック(01~10)の①難度・②理解度・③関心度	
	6) 本教材に関する感想・意見・改善点等（自由記述）	
D 日本について	1) 日本の戦後～今日の歴史について関心を持った点（自由記述）	
	2) 日本の文化について関心を持った点（自由記述）	
	3) 日本の長所（自由記述）	
	4) 日本の短所（自由記述）	
	5) 日本の団塊世代の人々に関する感想（自由記述）	
	6) 日本の自分と同世代の人々に関する感想（自由記述）	
	7) 日本の介護福祉士として大切なこと（3つ選択）	

この質問項目に基づいて作成した「試読評価シート」の紙面を次頁以降に掲載する。

21) 外国人介護福祉士候補者用教材「現代日本のトピック10」試読評価シート①

外国人介護福祉士候補者用学習教材 副読本サンプル「現代日本のトピック10」

試読評価シート

この教材サンプルでは、「現代日本のトピック10」と題し、戦後の日本が世界における現在の地位を築くまでに起こった象徴的な出来事を10項に整理して概説しています。ここで取り上げられた各トピックは、今後の日本の介護福祉の対象になる「団塊世代」と呼ばれる(1947年~1950年生れの)人々と接する上で、彼らと共有できる話題の代表的なものです。

以上を踏まえ、この教材に対する率直な感想をお答えください。ご回答の内容は、今後の本教材の改善・増補等に役立たせたいと考えています。ご協力の程を宜しくお願い致します。

【A】回答者について

1) 性別	男性 ・ 女性	4) 在 日 期 間	年 箇月
2) 年 齢	歳	5) 日本語学習期間	年 箇月
3) 職 業		6) 使用可能言語 (使用程度の多い順に)	
7) 日本語能力自己評価		① 日本語に苦手意識があり、ほとんどわからない。 ② 日本語で簡単な読み書きや会話ができる。 ③ 日本語で相手の話を理解し、自分の意思を伝えられる。 ④ 日本語で仕事や専門分野に関する打合せや交渉ができる。	
8) 日本語関連資格 (複数回答可) ※ () 内に取得級等を明記		① 日本語能力試験 () ② 日本語検定 () ③ BJTビジネス日本語能力テスト () ④ 日本漢字能力検定 () ⑤ その他 ()	

【B】本教材の日本語について

1) 使用されている漢字のレベル	① 易しい ② やや易しい ③ ちょうどよい ④ やや難しい ⑤ 難しい
2) 使用されている語彙のレベル	① 易しい ② やや易しい ③ ちょうどよい ④ やや難しい ⑤ 難しい

21) 外国人介護福祉士候補者用教材「現代日本のトピック10」試読評価シート③

5) 各トピックの難度・理解度・関心度 (各項目1つ選択)		
topic 01 東京オリンピック	難 度	① 易しい ② やや易しい ③ ちょうどよい ④ やや難しい ⑤ 難しい
	理解度	① 十分に理解できた ② 大体は理解できた ③ あまり理解できなかった ④ 全く理解できなかった
	関心度	① 面白かった ② 少しは関心を持てた ③ あまり面白くなかった ④ 全く面白くなかった
topic 02 高度経済成長	難 度	① 易しい ② やや易しい ③ ちょうどよい ④ やや難しい ⑤ 難しい
	理解度	① 十分に理解できた ② 大体は理解できた ③ あまり理解できなかった ④ 全く理解できなかった
	関心度	① 面白かった ② 少しは関心を持てた ③ あまり面白くなかった ④ 全く面白くなかった
topic 03 主要国ニッポン	難 度	① 易しい ② やや易しい ③ ちょうどよい ④ やや難しい ⑤ 難しい
	理解度	① 十分に理解できた ② 大体は理解できた ③ あまり理解できなかった ④ 全く理解できなかった
	関心度	① 面白かった ② 少しは関心を持てた ③ あまり面白くなかった ④ 全く面白くなかった
topic 04 国際化の加速	難 度	① 易しい ② やや易しい ③ ちょうどよい ④ やや難しい ⑤ 難しい
	理解度	① 十分に理解できた ② 大体は理解できた ③ あまり理解できなかった ④ 全く理解できなかった
	関心度	① 面白かった ② 少しは関心を持てた ③ あまり面白くなかった ④ 全く面白くなかった

21) 外国人介護福祉士候補者用教材「現代日本のトピック10」試読評価シート④

topic 05 オイルショック 石油危機	難 度	① 易しい ② やや易しい ③ ちょうどよい ④ やや難しい ⑤ 難しい
	理解度	① 十分に理解できた ② 大体は理解できた ③ あまり理解できなかった ④ 全く理解できなかった
	関心度	① 面白かった ② 少しは関心を持てた ③ あまり面白くなかった ④ 全く面白くなかった
topic 06 ジャパン・アズ・ ナンバーワン	難 度	① 易しい ② やや易しい ③ ちょうどよい ④ やや難しい ⑤ 難しい
	理解度	① 十分に理解できた ② 大体は理解できた ③ あまり理解できなかった ④ 全く理解できなかった
	関心度	① 面白かった ② 少しは関心を持てた ③ あまり面白くなかった ④ 全く面白くなかった
topic 07 急激な円高	難 度	① 易しい ② やや易しい ③ ちょうどよい ④ やや難しい ⑤ 難しい
	理解度	① 十分に理解できた ② 大体は理解できた ③ あまり理解できなかった ④ 全く理解できなかった
	関心度	① 面白かった ② 少しは関心を持てた ③ あまり面白くなかった ④ 全く面白くなかった
topic 08 バブル経済	難 度	① 易しい ② やや易しい ③ ちょうどよい ④ やや難しい ⑤ 難しい
	理解度	① 十分に理解できた ② 大体は理解できた ③ あまり理解できなかった ④ 全く理解できなかった
	関心度	① 面白かった ② 少しは関心を持てた ③ あまり面白くなかった ④ 全く面白くなかった

この「試読評価シート」自体の構成・内容等に関する評価の一環として、在日期间が長く日本語が堪能なインドネシア人の協力を得た。そこでは、対象コンテンツの質向上にも寄与する多くの有用な指摘が得られた。これにより、さらに最適化を図ることで、コンテンツの改良・充実のための検討材料を効率的に収集できるはずである。

その評価ヒヤリングの内容の一部を以下に要約して紹介する。

評価対象	外国人介護福祉士候補者向け 日本の介護事情と要介護者を知る教育プログラム 日本語教材「現代日本のトピック10」および試読評価シート
評価者属性	インドネシア人 (43歳・女性) <ul style="list-style-type: none"> ・日本在住16年 (既婚) 、日本企業に9年間勤務 ・平成26年に独立、翻訳・通訳・ガイド等に従事 ・日本語 (日本語能力試験1級を独学で取得) と英語 (TOEIC915点) を運用可能 ・インドネシアからの留学生を対象にするFacebookページを運営
総合的見解	<ul style="list-style-type: none"> ・このような情報が整理されていると、外国人として非常に助かる。同種のものがない。 ・テキスト教材だけでなく、確認問題や筆記練習問題も必要。 ・日本語学習で苦労するのは漢字や敬語。漢字の多い文章に抵抗感がある。 ・日本語読解の教材では、子供新聞が有用で参考になる。 ・インドネシアと日本では基本的なマナーが異なるため、マナーに関する学習も必要。 ・生活に関するマナーに加え、ビジネスマナーも必要。
指摘難解用語	<p>本文に登場する次の語句はインドネシア人に理解不能と推察される。</p> <p>01 : 「元号」「高速道路」 05 : 「通産大臣」 06 : 「終身雇用」「年功序列」「労働組合」 07 : 「円高」「失業率」 09 : 「崩御」「葬儀」「即位」 「日本国の象徴であり日本国民統合の象徴」 10 : 「無形文化財」「陶磁器」</p>

以上の指摘を参考にし、本シートを開発過程で、対象コンテンツを実証講座で使用する際、更なる洗練・改善が見込まれる。

3.3 【開発B】外国人介護福祉士候補者向け 介護職の接遇スキルを高める 教育プログラム

【開発B】は、介護現場を再現した映像教材によるケーススタディやグループ討議等によって介護職に必要なマナー・接遇スキルの向上を企図した「外国人介護福祉士候補者向け 介護職の接遇スキルを高める教育プログラム」である。

3.3.1 前提

本プログラムを開発する際、それに先立って行った調査から得られた知見は、次のようなものである。

- 1) 業務に対する熱意や真摯な姿勢から各種条件の整ったアジア圏外国人が評価されており（2.4 ⑨）、実際に施設で受け容れの多い外国人がインドネシア人である（2.4 ⑥）ことから、本プログラムの対象になる外国人介護福祉士候補者は、インドネシアをはじめとする東南アジア諸国からの留学生である。
- 2) 介護職員に求められる能力として、介護の知識・技術やコミュニケーション力が挙げられるのは想像に難くないが、これに加えて他者の価値観の理解・受容やマナー・接遇も重視されることは介護業界に特徴的である（2.4 ④）。これに伴い、職員に対する研修・指導テーマも、介護の知識・技術に関するものや接遇関連が多い（2.4 ⑤）。その際、特にコミュニケーションにおける不安や日本人との文化・思考等の相違は、外国人雇用の際の課題として指摘される点である（2.4 ⑧）。したがって、本プログラムで扱う学習内容は、外国人候補者のコミュニケーション力向上に寄与しながら、彼らの接遇・マナーのスキル習得を促進するものである。
- 3) 介護の接遇・マナーに関する職員対象の研修・指導は実際にあるが、それは集団研修が殆どで、きめ細かい指導に十分なリソースを割ける余裕は事業所がない（2.4 ⑤）。ともすれば、

その研修は、一般論の域を出ず、ありきたりの内容に陥りがちになる。したがって、本プログラムでは、実際の業務に活かせる具体的な接遇スキルを習得できるよう、介護の現場におけるリアルかつ適切な対応を検討する、実用性を意識したコンテンツを使用する。

以上を総合し、この【開発B】では、次のようなプログラムを開発した。

インドネシアをはじめとする東南アジア諸国からの留学生が、介護現場を再現した映像教材によるケーススタディやグループ討議を通して実用的な接遇スキルを習得・向上するための教育プログラム

3.3.2 構成

1) 概要

まず、本プログラムの概要は次の通りである。

名称	外国人介護福祉士候補者向け 介護職の接遇スキルを高める教育プログラム
目的	外国人介護福祉士候補者が国内の施設等で就労する際、周囲の職員や利用者と円滑な日本語コミュニケーションを図ることが求められる。それにより、職員や利用者（およびその家族）との信頼関係を築き、介護福祉士として活躍する。 そのために、介護現場を再現した映像教材によるケーススタディやグループ討議等を通して介護職に必要な接遇スキルを習得・向上する。
内容	介護職のための接遇マナー講座 ——日本の介護現場に適した心遣い・言葉遣い・身だしなみ・立ち振る舞い ➢ 90分×20回 ➢ 1回モデル： 講義(ポイント説明) → 練習問題 → 講義(解説&まとめ) ロールプレイング or ケーススタディ
教材	① グループ討議用ワークシート ② ケーススタディ用映像 ③ 練習問題 ④ 講師作成オリジナル講義資料

2) 全体構成

そして、本プログラムの全体構成(全20回) は次の通りである。

回	テーマ
1	接遇マナーって何？
2	職場の基本ルールとマナー
3	介護福祉の現場とは
4	介護スタッフの接遇
5	接遇の五原則（1）
6	接遇の五原則（2）
7	接遇の五原則（3）
8	信頼関係を築く話し方（1）
9	信頼関係を築く話し方（2）
10	信頼関係を築く話し方（3）
11	傾聴の基本（1）
12	傾聴の基本（2）
13	電話応対（1）
14	電話応対（2）
15	接遇応対（1）
16	接遇応対（2）
17	人間関係の理解／相手に伝わる自己表現スキル
18	利用者と家族の心理
19	クレーム対応（1）
20	クレーム対応（2）

さらに、これを各回の具体的な学習内容と共に詳細化すると、次のようになる。

回	テーマおよび学習内容
1	<p>接客マナーって何？ ——ココロを形に、形にココロを添えて ——なぜ接客マナーが必要なの？ ——接客マナーの3ステップ</p> <hr/> <p>○ おもてなしの気持ち ○ スタッフ一人の印象で施設のイメージが決まる ○ 心を形に、形に心を添える</p>
2	<p>職場の基本ルールとマナー ——介護スタッフのマナーとは</p> <hr/> <p>○ 職場は人の集まり ○ 職場の人間関係のキーワードは「信頼」 ○ 職場での基本ルールとマナー ○ 頼みやすいスタッフと頼みにくいスタッフ</p>
3	<p>介護福祉の現場とは ——介護職の仕事とは ——仕事の心得</p> <hr/> <p>○ 介護現場での人間関係——「してあげる」から「対等」の関係へ ○ 利用者の権利 ○ 高齢者の方の『暮らし』を支える仕事——家事援助・身体介護 ○ 介護する人の人間性が重視される特別なサービス ○ プライバシーの保持</p>
4	<p>介護スタッフの接客 ——介護スタッフに必要な資質</p> <hr/> <p>○ コミュニケーション能力 ○ ホスピタリティ ○ 仕事のやりがい、喜び、誇り</p>
5	<p>接客の五原則（1） ① あいさつ——さわやかなあいさつ ② 身だしなみ——第一印象の重要性</p> <hr/> <p>○ 接客の五原則の実践</p> <p>① 基本のあいさつ ○ 親しみやすいあいさつのポイント ○ 正しいお辞儀 ○ 相手を意識した声かけ ○ 声かけのポイント</p> <p>② 身だしなみ ○ おしゃれと身だしなみの違い ○ 身だしなみの三原則 ○ 身だしなみチェックをしてみましょう ○ 「利用者から認められる」身だしなみは？</p>

6	<p>接遇の五原則（2）</p> <p>③ 表情——安心感を与える表情</p> <p>④ 態度——温かく親切な態度</p> <hr/> <p>③表情</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 思いやりが伝わる眼差し ○ 笑顔の効果 ○ 微笑んでみましょう ○ 人に優しく穏やかに <p>④態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 美しい立ち姿 ○ 敬意を全身で示すお辞儀 ○ 避けたいしぐさ ○ さまざまな場面での立ち振る舞い
7	<p>接遇の五原則（3）</p> <p>⑤ 言葉遣い——言葉遣いは心遣い</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ○ 好ましい言葉遣いと好ましくない言葉遣い ○ 利用者への言葉遣い ○ スタッフ同士の言葉遣い ○ 色々な場面ごとの言葉遣い
8	<p>信頼関係を築く話し方（1）</p> <p>——親しき仲にも礼儀あり</p> <p>——正しい敬語</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ○ 敬語は人間関係の潤滑油 ○ 尊敬語・謙譲語・丁寧語 ○ 敬語の使い分け ○ 間違いやすい敬語 ○ こんな敬語使っていませんか？
9	<p>信頼関係を築く話し方（2）</p> <p>——話すときの心構え</p> <p>——感じの良い話し方</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ○ 分かりやすく伝えるポイント ○ 分かりやすい言葉や表現方法 ○ あいまいな表現の言い換え ○ 説明のポイント
10	<p>信頼関係を築く話し方（3）</p> <p>——雰囲気や和らげる表現術</p> <p>——安心感を与える話し方</p> <p>——状況に合わせた言葉遣い</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ○ クッション言葉 ○ 好ましい表現と避けたい表現 ○ 上手な断り方 ○ 依頼の仕方 ○ 注意の仕方と受け方

11	傾聴の基本（1） ——傾聴とは ——傾聴の心構え ——受容と共感
	<input type="radio"/> 共感と同情の違い <input type="radio"/> 傾聴とは <input type="radio"/> 傾聴の心構えとスキル <input type="radio"/> 傾聴のポイント <input type="radio"/> 利用者の気持ちを考える
12	傾聴の基本（2） ——相手の心を開く質問 ——効果的な質問
	<input type="radio"/> 質問の種類 <input type="radio"/> 質問の効果 <input type="radio"/> 目的に即した質問
13	電話対応（1） ——好印象を与える電話の受け方 ——電話の取り次ぎの基本
	<input type="radio"/> 電話対応の心構え <input type="radio"/> 電話対応のポイント <input type="radio"/> 基本的な受け方 <input type="radio"/> 対応用語フレーズ <input type="radio"/> 取り次ぎの基本 <input type="radio"/> 不在者の対応 <input type="radio"/> 電話を受けてみましょう
14	電話対応（2） ——電話の掛け方 ——正確な伝言の受け方
	<input type="radio"/> 基本的な掛け方 <input type="radio"/> 対応用語フレーズ <input type="radio"/> 電話を掛けてみましょう <input type="radio"/> 色々な応対例（これはマナー違反？） <input type="radio"/> 伝言メモの書き方 <input type="radio"/> よくある聞き間違い防止策 <input type="radio"/> 伝言を受けてみましょう
15	接客対応（1） ——受付と案内のマナー ——席次のマナー
	<input type="radio"/> 来客対応の心得 <input type="radio"/> 接客用語 <input type="radio"/> 廊下～エレベーター・階段～応接室 <input type="radio"/> 上座とは

16	<p>接遇対応（2） ——お茶の出し方 ——お見送り</p> <hr/> <p>○ お茶の入れ方から出し方まで ○ 受付からお見送りまで</p>
17	<p>人間関係の理解 ——ストロークとは ——ギクシャクした人間関係</p> <p>相手に伝わる自己表現スキル ——なぜ相手に伝わらないのか ——こんな伝え方していませんか ——自分も相手も尊重し、さわやかに問題解決する方法</p> <hr/> <p>○ プラスαの声かけ ○ お互いの緊張感をほぐすアイスブレイク ○ 相手の心の扉をノックする雑談力 ○ スタッフの声かけは、利用者のオアシス ○ 相手が反感を持たないように、自分を抑えすぎないようにする表現とは ○ あなたの伝え方をチェックしてみましょう（自己表現スタイル） ○ 相手に伝わる自己表現とは ○ 歩み寄って共に解決するポイント ○ スタッフとして望ましい伝え方は？</p>
18	<p>利用者と家族の心理 ——高齢者への対応のポイント ——人格を尊重し、敬意をもって接しましょう</p> <hr/> <p>○ 心理の葛藤を理解する ○ 関わり方の基本姿勢 ○ 利用者の内面を理解する ○ 経験や感情を認める ○ 信頼関係の築きかた ○ 高齢者の心を理解し、尊重しましょう ○ 「見る」→「観る」、「聞く」→「聴く」 ○ 利用者の家族への対応 ○ 認知症高齢者への望ましい対応とは？</p>
19	<p>クレーム対応（1） ——クレーム対応の基本</p> <hr/> <p>○ クレームとは ○ 介護現場でのクレーム ○ 利用者の期待とは ○ クレーム対応の態度と言葉遣い ○ クレーム対応の初期対応</p>

20	クレーム対応（2） —— 場面に応じたクレーム対応 —— 要求に応えられないときは？
	<ul style="list-style-type: none">○ クレーム対応の基本ステップ○ さまざまな場面に応じたクレーム対応○ クレーム対応のタブー○ クレーム対応のNGワード

3) コマシラバス

上記の本プログラム全体構成のうち、接遇マナーの講座として典型的な4コマ(第1回・第2回・第6回・第7回)を例にし、その1回90分のコマシラバスを次頁以降に列挙する。

3) ①【コマシラバス】第1回「接遇マナーって何？」

段階	時間	学習内容	指導上の留意点
導入	5分	講座概要の説明 講座目的の確認	講座の概要を説明し、 目的を理解させる。
		接遇マナーの必要性	接遇マナーが何であり、 なぜそれを学ぶ必要があるかを理解させる。
展開	20分	ワーク1 & 発表	「母国と違うと感じたマナー」に関するグループ 討議後、発表させる。
	30分	CS映像「入所者との会話1」 視聴	「入所者との会話」に 関するCS映像を視聴させ、 入所者・田中さんの気持と スタッフ・ソニアさんの 気持のズレについて考え させる。 各々の気持について 考えることで、相手の 気持を理解することの 大切さを考えさせる。
		ワーク2	個人で考えさせる。
		グループ討議&発表	CS映像の内容に関する グループ討議後、発表 させる。
		ポイント整理	ポイント1・2を解説 する。
	練習問題&解説講義	練習問題(1~5)に取り 組ませた後、解説する。	
15分	CS映像「入所者との会話2」 視聴	「入所者との会話」に関 する別のCS映像を視聴 させて練習問題(6~10)に 取り組ませた後、解説 する。	
	練習問題&解説講義		
まとめ	10分	まとめ <ul style="list-style-type: none"> ➢ 接遇マナーとは ➢ 接遇マナーUPの3ステップ ➢ 接遇マナーの5大要素 	接遇マナーは「ココロを 形に、形にココロを添えて 接すること」であることを 理解させた後、今後 どのようなことを学ぶか (接遇マナーの五大要素)に ついて簡単に紹介する。

3) ②【コマシラバス】第2回「職場の基本ルールとマナー」

段階	時間	学習内容	指導上の留意点
導入	5分	講座概要の説明 講座目的の確認	講座の概要を説明し、 目的を理解させる。
		社会人として守るべきマナー	職場が人の集まりであり、 そこでの基本ルールと マナーが何かを理解 させる。
展開	15分	ワーク1 & 発表	「仕事の際のマナー」に いかなるものがあるかを 個人で考えさせ、グループ 討議後に発表させる。
	30分	CS映像「職場の基本ルール とマナー1」視聴	「職場の基本ルールとマ ナー」における「休み 明けの挨拶」「電話対応」 「席次」「指示の受け方」に ついて不適切な点を考え させる。
		ワーク2	個人で考えさせる。
		CS映像再視聴&解説講義	学生の意見を参考にしな がら、CS映像の各場面 における適切な対応を 解説し、確認させる。
		練習問題&解説講義	練習問題(1~5)に取り 組ませた後、解説する。
	30分	CS映像「職場の基本ルール とマナー2」視聴	「職場の基本ルールとマ ナー」における「報告」 「不適切な言葉遣い」「引き 継ぎ」について不適切な 点を考えさせる。
		ワーク3	個人で考えさせる。
		CS映像再視聴&解説講義	学生の意見を参考にしな がら、CS映像の各場面 における適切な対応を 解説し、確認させる。
		練習問題&解説講義	練習問題(6~10)に取り 組ませた後、解説する。
	まとめ	10分	まとめ ➤ 職場の基本ルール 3ステップ ➤ 良い人間関係を築く3K

3) ③【コマシラバス】第6回「接遇の五原則(2)」

段階	時間	学習内容	指導上の留意点
導 入	5分	講座概要の説明 講座目的の確認	講座の概要を説明し、 目的を理解させる。
		介護職における接遇マナー	介護職に必要な接遇 マナーや好ましい態度・ 表情が何かを理解させる。
展 開	40分	ワーク1&2	仕事中に避けたい仕種は 何か、自分は普段それを 何気なくしていないか、 相手はそれを感じるかに ついて、個人で考え させる。
		ケーススタディ1~3	「食事の配膳」や「声を かける」に関するケース スタディに取り組みませ て考えさせる。
		CS映像「食事のマナー」「入所 者との会話(声かけ)」視聴	「食事のマナー」「入所者 との会話(声かけ)」に関 するCS映像を視聴させて 練習問題(1~4)に取り 組ませた後、解説する。
		練習問題&解説講義	
		ケーススタディ4~6	「丁寧なお辞儀」「物の受け 渡し」「指し示す手」に 関するケーススタディに 取り組みさせて考えさせる。
		CS映像「丁寧な仕種」視聴	「丁寧な仕種」に関する CS映像を視聴させて 練習問題(5~10)に取り 組ませた後、解説する。
		練習問題&解説講義	
35分	ロールプレイング (声かけ・丁寧なお辞儀・ 物の受け渡し・指し示す 手・表情・笑顔)	「声かけ」「丁寧なお辞儀」 「物の受け渡し」「指し 示す手」「表情」「笑顔」に ついて、講師が最初に 手本を示し、受講生に ペアでロールプレイングを 行わせる。丁寧で美しい 仕種や笑顔を学ばせる。	
ま と め	10分	まとめ ➤ 笑顔の効果 ➤ 笑顔の連鎖	笑顔の効用と職場での 笑顔の必要性について 理解させる。

3) ④【コマシラバス】第7回「接遇の五原則(3)」

段階	時間	学習内容	指導上の留意点
導入	5分	講座概要の説明 講座目的の確認	講座の概要を説明し、 目的を理解させる。
		言葉遣いは心遣い	日常生活における相手を 敬った言葉遣いの必要 性を理解させる。
展開	70分	ワーク1 & グループ討議	好ましい言葉遣いと 好ましくない言葉遣い について、個人で考え させた後、グループ討議 させる。
		ケーススタディ 1～3	「入所者への言葉遣い」 「様々な場面における声 かけ」に関するケース スタディに取り組みませ て考えさせる。
		CS映像「朝の声かけ」視聴	「声かけ」に関するCS 映像を視聴させて練習 問題(1～4)に取り組み させた後、声かけの要点 について解説し、声かけは 「あなたに関りたい」と いうメッセージになる ことを理解させる。
		練習問題 & 解説講義	
		CS映像「入所者への対応」 視聴	「入所者への対応」に 関するCS映像を視聴 させて練習問題(5～8) に取り組みさせた後、解説 する。
		練習問題 & 解説講義	
10分	講義「ストローク」 ストローク発信度チェック	「ストローク」について 解説した後、ストローク 発信度チェックを行い、 自身の今迄を振り返るの と共に、今後の振舞に ついて考えさせる。	
まとめ	10分	まとめ ▶人間関係を支えるポジティブ・ ワード	仕事を通して「明るく」 「元気に」「素直な」である ことの大切さについて 理解させる。

3.3.3 コンテンツ

本プログラムのために開発したコンテンツは、次の5種である。

- 1) ワークシート
- 2) ケーススタディ用映像
- 3) 練習問題——問題&解答・解説
- 4) 講義資料
- 5) 指導ガイド

これらを、**3.3.2 (3)** で例示した4コマ(**第1回・第2回・第6回・第7回**)の各々について、次頁以降に列挙する(掲載の配置は次の通り)。

- 1) ワークシート**
 - ① 第1回「接遇マナーって何？」
 - ② 第2回「職場の基本ルールとマナー」
 - ③ 第6回「接遇の五原則(2)」
 - ④ 第7回「接遇の五原則(3)」
- 2) ケーススタディ用映像**
 - ① 第1回「接遇マナーって何？」
 - ② 第2回「職場の基本ルールとマナー」
 - ③ 第6回「接遇の五原則(2)」
 - ④ 第7回「接遇の五原則(3)」
- 3) 練習問題——問題&解答・解説**
 - ① 第1回「接遇マナーって何？」
 - ② 第2回「職場の基本ルールとマナー」
 - ③ 第6回「接遇の五原則(2)」
 - ④ 第7回「接遇の五原則(3)」
- 4) 講義資料**
 - ① 第1回「接遇マナーって何？」
 - ② 第2回「職場の基本ルールとマナー」
 - ③ 第6回「接遇の五原則(2)」
 - ④ 第7回「接遇の五原則(3)」
- 5) 指導ガイド**
 - ① 第1回「接遇マナーって何？」
 - ② 第2回「職場の基本ルールとマナー」
 - ③ 第6回「接遇の五原則(2)」
 - ④ 第7回「接遇の五原則(3)」

1) ワークシート

1) ①【ワークシート】第1回「接遇マナーって何？」

ワークシート No.1

1 『接遇マナーって何？ココロを形に、形にココロを添えて』 テーマ「好ましい人間関係を築く」「接遇マナーの重要性」

ワーク1 (グループディスカッション)

「母国と違うと感じたマナー」について、グループで話し合い意見をまとめましょう。

ワーク2 (個人で考える)

①「入所者田中さんとスタッフソニアさんの気持ちの違いについて、気づいたこと」

②「スタッフソニアさんはどうしたらよかったのか」

ワーク3 (グループディスカッション)

それぞれが考えた意見を発表し、グループの意見をまとめましょう。

①「入所者田中さんとスタッフソニアさんの気持ちの違いについて、気づいたこと」

②「スタッフソニアさんはどうしたらよかったのか」

1) ②【ワークシート】第2回「職場の基本ルールとマナー」

ワークシート No.2

2 『職場の基本ルールとマナー』

テーマ「職場はチームワークが重要」

ワーク1 (個人で考え、グループディスカッション)

「仕事を行う上でのマナー」(職場の基本ルール)にはどのようなものがあるでしょう。
(個人で)

(グループディスカッション)

ワーク2 (個人で考える)

①職場の会話1 (休み明けの挨拶)

上司や同僚はなぜ、ソニアさんに対して嫌な感じだったのでしょうか。

②ミーティング1 (電話対応)

ソニアさんが行った対応について、不適切だった部分はどこでしょう。

③ミーティング2 (席次)

ソニアさんが行った対応について、不適切だった部分はどこでしょう。

④ミーティング3 (指示の受け方)

ソニアさんが行った対応について、不適切だった部分はどこでしょう。

ワーク3 (個人で考える)

⑤職場の会話2 (遅刻の対応)

(1) 小島さんが行った対応について、不適切だった部分はどこでしょう。

(2) ソニアさんが行った対応について、不適切だった部分はどこでしょう。

⑥職場の会話3 - 1

(1) 小島さんが行った対応について、不適切だった部分はどこでしょう。

(2) ソニアさんが行った対応について、不適切だった部分はどこでしょう。

⑦職場の会話4

ソニアさんが行った対応について、不適切だった部分はどこでしょう。

1) ③【ワークシート】第6回「接遇の五原則（2）」

ワークシート No.6

6『安心感を与える表情 あったかく親切な態度』

テーマ「さまざまな場面での思いやりが伝わる表情・立ち居振る舞い」

ワーク1（個人で考え、グループディスカッション）

「仕事中に避けたいしぐさ」考えてみましょう。

（個人で）

（グループディスカッション）

ワーク2（ペアで体験する）

ペアになり、一方の人が次の態度を行います。相手の人は、その時どのように感じたかワークシートに記入しましょう。すべての態度を交代で行います。ワーク終了後、どのように感じたかを相手に伝えましょう。

- （1）腕と脚を組み椅子の背に体をもたれそり返る
- （2）ポケットの手を入れたまま、呼ばれたときに首だけで振り向く
- （3）人差し指で相手を示し、相手の名前を呼ぶ。

■どのように感じたか

（1）

（2）

（3）

ワーク3 (ロールプレイング)

ペアになり、お互いにそれぞれ行いチェックしましょう。

立居振舞い チェックシート

	チェックポイント	評価
立ち姿	かかととはきちんと付いている	
	膝、腰は真っ直ぐ伸びている	
	あごは床と平行	
	指先は真っ直ぐ伸びている	
	猫背になっていない	
	まっすぐ立っている (左右対称になっている)	
	背中と後頭部が一直線になっている	
座り方	背もたれにもたれていない	
	背筋は真っ直ぐ	
	手はそろえている	
	あごを上げすぎたり、下げすぎしていない	
物を指し示す	手の指をそろえる	
	手の平を立てる	
	指し示す方に指先をむける	
	「ご案内いたします」など笑顔で声をかける	
物の受け渡し	胸の位置で受け渡ししている	
	両手で受け渡ししている	
	相手の方向に渡している	
	「どうぞ」「お預かりいたします」など一言添えている	
お辞儀	笑顔で、相手をしっかり見ている	
	手をそろえている	
	「失礼いたします」など言葉を先に伝える	
	頭を下げたとき、しっかり止まっている	
	頭を上げるときゆっくりと上げている	
	相手の顔をしっかりと見ている	
	頭を上げた時、笑顔になっている	

評価基準 よくできている… ○ 普通 … △ 改善の必要あり … ×

1) ④【ワークシート】第7回「接遇の五原則（3）」

ワークシート No.7

7『接遇の五原則（3）』 ⑤言葉遣い

テーマ 介護場面での好ましい言葉遣いと好ましくない言葉遣い

ワーク1 個人で考える

介護士が入所者の食事の介助の際に使う言葉について、好ましいと思うものに（○）、好ましくないと思うものに（×）を記入しましょう。

- ①「早くして」 ()
- ②「すぐに行きます」 ()
- ③「ごはんの時間だよ」 ()
- ④「何かお好きですか」 ()
- ⑤「食べさせてあげるね」 ()
- ⑥「マジで？」 ()
- ⑦「汚しちゃダメじゃん」 ()

ワーク2 グループで考える

ワーク1について、個人の意見を発表し合い意見をまとめ、なぜ、好ましくないと思うもの（×）につけたか理由をグループで考えなさい。

（理由）

- ①「早くして」
- ②「すぐに行きます」
- ③「ごはんの時間だよ」
- ④「何かお好きですか」
- ⑤「食べさせてあげるね」
- ⑥「マジで？」
- ⑦「汚しちゃダメじゃん」

ワーク3 (個人で考え、グループで話し合う)

介護士ソニアさんは、入所者田中さんから、次のように話しかけられました。
 「今日は、体調がよくないので入浴を控えたいのですが・・・」
 この後、ソニアさんは、田中さんに対し、どのような声掛けをしたらよいでしょうか。

(個人で)

(グループディスカッション)

ワーク4 (個人で考え、グループで話し合う)

介護士ソニアさんは、入所者田中さんから、メガネを談話室に忘れたようなので探してきてほしいと頼まれました。その後ソニアさんは、ソファの上にあったメガネを田中さんに渡すとき、田中さんに対し、どのような声掛けをしたらよいでしょうか。

(個人で)

(グループディスカッション)

ワーク5 (個人で考える)

次の言葉をマイナス印象からプラスの印象に変えてみましょう。

いい加減		馴れ馴れしい	
おせっかい		頑固	
冷たい		無神経	
おしゃべり		飽きっぽい	

2) ケーススタディ用映像

▼ 登場人物

人物名	プロフィール
ソニア・シャハブ	27歳・女性 インドネシア出身の新人介護士で、 自国で看護婦の経験あり。
田中絹江 (たなか・きぬえ)	70歳・女性 介護老人福祉施設あすか荘の入居 者で、認知症がややあるが、普段は 他の利用者と一緒に穏やかに生活 している。趣味は手芸。
大林節子 (おおばやし・せつこ)	85歳・女性 リハビリ病院からあすか荘に入所。 脳梗塞の後遺症あり。 (田中と二役)
西岡圭 (にしおか・けい)	30歳・男性 あすか荘 介護グループのリーダー。
小島優子 (こじま・ゆうこ)	28歳・女性 あすか荘 介護グループの職員。
田中の家族	(エキストラ)

▼ シーン別登場人物

コマ (回)	シーン	ソニア	田中	西岡	小島	その他
① 第1回	1	○	○			
	2	○	○ (大林役)			
② 第2回	1-1	○		○	○	
	1-2	○		○	○	
	1-3	○		○	○	
	1-4	○		○	○	
	2-1	○		○	○	
	2-2	○			○	
	2-3	○	○			
	2-4	○		○		
③ 第6回	1-1	○			○	
	1-2	○	○			
	2-1	○		○		
	2-2	○	○			
	2-3	○				来客

④ 第7回	1	○	○			
	2-1	○	○		○	
	2-2	○	○			
	2-3	○	○		○	
	2-4	○	○			

▼ 映像収録風景



2) ①【CS用映像】第1回「接遇マナーって何？」シーン1

▼ 映像スチル

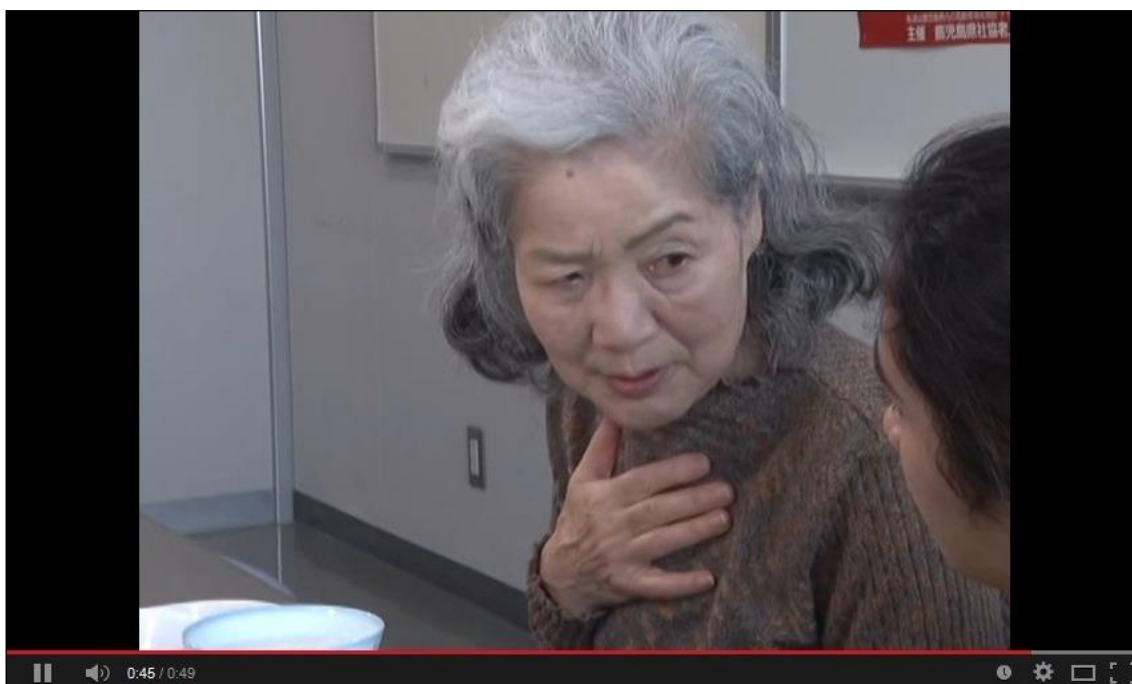


▼ 映像シナリオ

カット	状 況
1	<p>[廊下で] 荷物を持って歩くソニアに、田中さんが声をかける。</p> <p>田 中「あのお……」</p> <p>ソニア (忙しそうに)「はい、はい、何ですか」</p> <p>田 中「忙しいなら後でいいです」</p> <p>ソニア「じゃあ、これを置いてから来ますね」</p>
2	<p>[廊下で] ソニアが小島と談笑しているところを田中が見る。見られていることに気づいたソニアが田中のもとに来る。</p> <p>ソニア「ご用は何でしたっけ」</p> <p>田 中「針に糸を通して欲しいんだけど」 (ソニアに針と糸を渡す)</p> <p>ソニア (糸を通しながら)「こんなの簡単ですよ。いくらでもやりますから、いつでも言ってくださいね」</p>
3	<p>[田中の独白] (静止画・本人ナレーション)</p> <p>「この年になると、針に糸を通すのは難しく感じる。いつもは小島さんに頼むのだけど、お休みだったからどうしようと思っていたら、ソニアさんを見かけた。何か大きな荷物を持っているし、話をしたことがない。第一、外国人と話したこともないし。それにこんな簡単なことを頼むなんて恥ずかしい。思い切って聞いたら、忘れていたみたいで、やっときたら、簡単ですよ、って何だか馬鹿にされたような気分。もう、この人には頼まない」</p>
4	<p>[ソニアの独白] (静止画・本人ナレーション)</p> <p>「私は、いつも積極的にテキパキと仕事に取り組んできた。人から頼まれたら、嫌とは言わないし、以前は看護師もしていたから知識だってある。なのに、どうしてかまだ、馴染んでいない。この間も、田中さんから頼まれごとされたし。すごくいい感じだと思ったのに田中さんはあれから声をかけてくれない。それって、私が外国人だから？」</p>

2) ①【CS用映像】第1回「接遇マナーって何？」シーン2

▼ 映像スチル



▼ 映像シナリオ

カット	状 況
1	<p>[ナレーション]</p> <p>「大林さんは、リハビリテーション病院からこの施設に入所した。脳梗塞の後遺症があり……」</p>
2	<p>ソニア「大林さん、お味はいかがですか」</p> <p>大 林「あひがひよ。とてもおひしいわ（ありがとう。とてもおいしいわ）」</p> <p>ソニアが目を少し離れた時、大林が激しく咽せる。うまく飲み込めないようである。</p> <p>ソニア（大林の背をさすりながら）「大丈夫ですか、大林さん」</p> <p>大林「ぎよめんなひゃ、がいじゃぶ（ごめんなさい、大丈夫）」</p>
3	<p>[ナレーション]</p> <p>「大林さんは、後遺症で、水分や食物をうまく飲み込めない、また、よだれが流れて衣服を濡らしてしまなどの症状があります」</p>

2) ②【CS用映像】第2回「職場の基本ルールとマナー」シーン1

▼ 映像スタイル



▼ 映像シナリオ

カット	状 況
1	<p>[ナレーション]</p> <p>「新人スタッフのソニアさんは、有給休暇をとって、温泉旅行に行ってきました。日本の文化に触れ、気分もリフレッシュ」</p>
2	<p>ソニア (疲れた様子で) 「おはようございます」と小さな声で言ってすぐに更衣室に行く。</p> <p>西岡・小島 (共にしら~とした様子で) 「……」</p> <p>ソニアの内心の声 (不審げな顔で) 「休んだらいけなかったのかな。なんだか嫌な感じ」</p>
3	<p>[テロップ]</p> <p>「適切な対応」</p>
4	<p>ソニア (元気よく) 「おはようございます。休ませていただき、ありがとうございました。御蔭様で、楽しい旅行ができました」</p> <p>小 島 「ソニアさん、お帰りなさい。温泉はどうだった？」</p> <p>ソニア 「温泉はとても気持ちがよくて、元気になりました。今日からまた仕事頑張りますので、いろいろ教えてください」 (笑顔)</p>

2) ②【CS用映像】第2回「職場の基本ルールとマナー」シーン2

▼ 映像スタイル



▼ 映像シナリオ

カット	状 況
1	<p>[事務所で] 西岡とソニアの打合せ中、小島がそっと入ってくる。</p> <p>西 岡「遅れてきては駄目じゃないか」</p> <p>小 島（何かを言いたそうであるが、下を向いて謝る）「すみませんでした」</p> <p>ソニア「リーダー、小島さんが車のパンクで遅れるって伝言メモ見ていないんですか」</p> <p>西 岡「どこにあるの」</p> <p>ソニア「机の上に置いておきましたが」</p>
2	<p>[テロップ]</p> <p>「適切な対応」</p>
3	<p>[事務所で] 西岡とソニアの打合せ中、小島が入ってくる。</p> <p>西 岡「理由はソニアさんから聞いています。今後は注意するようにしてくださいね」</p> <p>小 島「はい、注意いたします」</p> <p>ソニアの内心の声「ああよかった」</p>

2) ③【CS用映像】第6回「接遇の五原則（2）」シーン1

▼ 映像スタイル

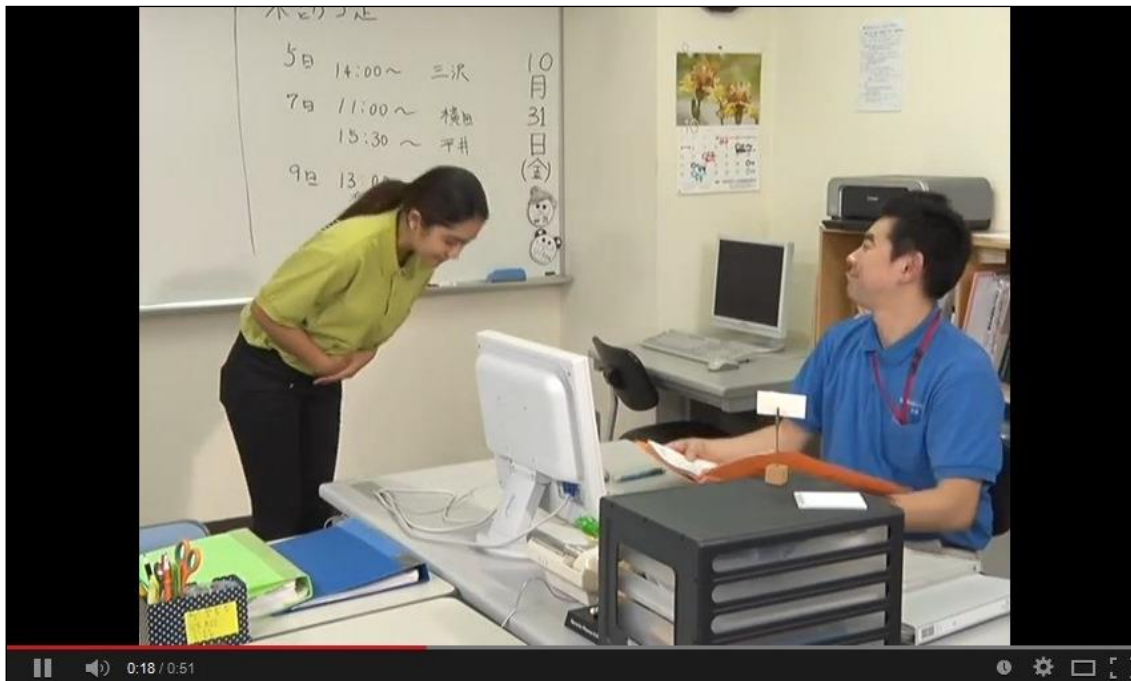


▼ 映像シナリオ

カット	状 況
1	[食堂で] ソニアが食膳の準備中、魚の塩焼きの皿を置きながら、その配置を思案している。
2	[卓上の食膳のアップ]
3	ソニア 「今日はお魚ね。あれ、どちら向きに置くのかしら」
4	ソニアが皿を左右に向ける。魚の頭が右に向いている。味噌汁を左、白飯を右、箸を縦にセットしている。
5	小 島 (陽気に)「あら、ソニアさん、いろいろちょっと違うわよ」
6	ソニア 「あれ、そうなんですか。ちょっとわからなくて……」
7	小 島 「うん、まずご飯は左、お味噌汁が右なの。お箸は横にして、お魚の頭は左に向けるのよ」
8	ソニア 「いろいろ難しいんですね」
9	小 島 「大丈夫、すぐに馴れるわよ」
10	ソニア 「日本のしきたりを覚えていきますので、これからも教えてください。よろしくお願いします」

2) ③【CS用映像】第6回「接遇の五原則(2)」シーン2

▼ 映像スチル



▼ 映像シナリオ

カット	状 況
1	<p>[事務所で] ソニアが事務所に入ってくる。西岡は書類に目を落している。</p> <p>ソニア「西岡さん、おはようございます」（頭を下げる時にゆっくりと、上げる時に素速いお辞儀をする）</p>
2	<p>西 岡（不審げな表情で）「ソニアさん、おはよう」</p>
3	<p>[テロップ]</p> <p>「適切な対応」</p>
4	<p>[事務所で] ソニアが事務所に入ってくる。西岡は書類に目を落している。</p> <p>ソニア「西岡さん、おはようございます。本日もよろしくお願いたします」（挨拶を言ってから、お辞儀をする。お辞儀は、相手の目を見ながら、上半身を真っ直ぐにして下げ、一旦止めてから、ゆっくりと上半身を上げ、相手の目を見る）</p> <p>西 岡「ソニアさん、おはよう。今日も頑張ってるね」（ソニア・西岡共に笑顔で爽やかな雰囲気になる）</p>
5	<p>[テロップ]</p> <p>「正しいお辞儀」</p>
6	<p>[ソニアの真横から] ソニアが直立状態からゆっくりと丁寧なお辞儀をする。</p> <p>(字幕「お辞儀は相手の目を見て、上半身をまっすぐにして下げ、一旦止めて、ゆっくり目に上半身を上げ、相手の目を見る」)</p>
7	<p>[カット7をソニアの真正面から。笑顔を強調して繰り返し]</p>
8	<p>[カット6の繰り返し]</p>

2) ④【CS用映像】第7回「接遇の五原則（3）」シーン1

▼ 映像スチル



▼ 映像シナリオ

カット	状 況
1	<p>[田中の部屋で] 朝、ソニアが田中の部屋に入ってきて、田中に声を掛ける。</p> <p>ソニア (早口で) 「田中ちゃん、おはよう！ どう、眠れた？ さあ、起きて。早く、用意して!!」</p> <p>田 中 「……」</p>
2	<p>[テロップ]</p> <p>「適切な対応」</p>
3	<p>[田中の部屋で] 朝、ソニアが田中の部屋に入ってきて、田中に声を掛ける。</p> <p>ソニア (笑顔で) 「田中さん、おはようございます。よく眠れましたか。ご気分はいかがですか」</p> <p>田 中 「ソニアさん、おはようございます。いつもありがとうね。とてもよく眠れたわ。いい気分」</p> <p>ソニア (笑顔で) 「それはよかったですね」</p>

2) ④【CS用映像】第7回「接遇の五原則(3)」シーン2

▼ 映像スタイル



▼ 映像シナリオ

カット	状 況
1	<p>[廊下で] 午前10時、田中がソニアに話し掛ける。</p> <p>田 中「今日は、体調がよくないので入浴を控えたいのですが……」</p> <p>ソニア「そうですか。わかりました」（田中の目を見ず、忙しそうに立ち去る）</p>
2	<p>[ラウンジで] 午後4時、小島が田中に話し掛ける。</p> <p>小 島「田中さん、そろそろ入浴の時間ですよ、準備してくださいね」</p> <p>田 中（不満げな表情で）「朝、ソニアさんに今日は体調がよくないから入浴はやめたいと言ったのに」</p> <p>小 島「そうですか。聞いていなかったなので、すみません」</p>

3) 練習問題——問題&解答・解説

3) ①【練習問題】第1回「接遇って何？」

▼ 問題

練習問題【問題】No.1

問題1

施設内で入所者田中さんがキョロキョロしていました。介護士ソニアはどのような対応をしたらよいですか。適切なものを一つ選びなさい。

- 1) たずねられたわけではないので、そのままにしている。
- 2) 「何かお探しですか?」と言って近づく。
- 3) たずねられるまで待つ。

問題2

介護士ソニアは、急ぎの仕事をしている途中、入所者田中さんから声をかけられました。適切な対応を一つ選びなさい。

- 1) どんな仕事をしていても入所者を優先して笑顔で田中さんの仕事を引き受ける。
- 2) 「急いでいるので他の人に頼んでください」と言って断る。
- 3) 「ごめんなさい、今は手が離せないので後でもいいですか?5分くらいで終わりそうなのでその後なら大丈夫です」と謝罪をして後で受ける。

問題3

職場での仕事の取り組み方として、大切なことは何でしょうか?適切なものを一つ選びなさい。

- 1) 仕事は一生懸命取り組むことが大切であり、分かり合えない人がいても時には仕方ない。
- 2) 仕事を行う際、入所者との人間関係も大切である。
- 3) 仕事は積極的取り組み、終わった仕事は振り返らなくてよい。

問題4

映像の中で、入所者田中さんが介護士ソニアに対して感じたことについて、不適切なものを一つ選びなさい。

- 1) 言えばやってくれるので頼りになる。
- 2) こんな簡単なことを頼むのは恥ずかしい。
- 3) 私の頼みごとを後回しにされて不愉快。

問題5

映像の中で、入所者田中さんが介護士ソニアに対して「もうこの人には頼まない」と思っています。なぜそう思うのか理由としてあてはまるものを一つ選びなさい。

- 1) 介護士ソニアは、田中さんの気持ちを理解してくれなかったから
- 2) 介護士ソニアは、外国人だから
- 3) 介護士ソニアは、すぐにはしてくれなかったから

問題6

介護士ソニアが大林さんへ食事介助をする際の対応として適切なものを一つ選びなさい。

- 1) 大林さんに見えない位置に立ち、摂取量を確認してから記録する。
- 2) 大林さんのそばに行き、ゆっくりと自分のペースで食事ができるように介助する。
- 3) 食事の際、楽しい雰囲気を作りだすため、絶えず大林さんに話しかける。

問題7

大林さんが「あひがひよ。とてもおひしい」と話した時の介護士ソニアの対応として最も適切なものは次のうちどれでしょう。一つ選びなさい。

- 1) 困った表情で「よくわかりません」と伝える。
- 2) 「言いたいことを書いてください」と言う
- 3) 「お・い・し・い。ですね。良かったです」と自分が聞き取れた通りに繰り返す。

問題8

大林さんの食事中の介助に関して、最も適切なものは次のうちのどれでしょう。一つ選びなさい。

- 1) よだれは取ってもすぐに出るので最後にふき取る
- 2) 声かけはメニューを説明する程度にする
- 3) 一口ごとに、必ず水を飲むようにする

問題9

大林さんへのよだれの対処の仕方について、最も適切なものは次のうちのどれでしょう。一つ選びなさい。

- 1) よだれは取るときは、黙ってふき取る。
- 2) 「また、よだれが出てきたからふきますね」と伝える。
- 3) 「失礼します」と口に触れる際、笑顔で一言声をかける。

問題10

大林さんの食事が終わった後の介護士ソニアの対応として、不適切なものは次のうちのどれでしょう。一つ選びなさい。

- 1) 「お茶のお代わりをお持ちしましょうか」などと声をかけ、配膳を下げる。
- 2) 食事の後、「失礼します」と言い、すぐに配膳を片づける。
- 3) 食事が終わってもまだ下げてほしくないようなら、「後でさげるので、そのままにしておいてくださいね」と言う。

3) ①【練習問題】第1回「接遇って何？」

▼ 解答・解説

練習問題【解答・解説】No.1

問題1

解答 2

解説 困っている人を見たら、自分から積極的に近づく姿勢が大切です。「何かお探しですか」「どうかなさいましたか」などと声をかけましょう。

問題2

解答 3

解説 仕事が重なった場合の問題です。基本は入所者優先ですが、どうしても受けることが出来ないこともあります。まずは謝罪をして、今は受けることが出来ない理由を伝えて後で引き受けます。

問題3

解答 2

解説 仕事を行う上で、良好な人間関係は信頼の基盤となります。入所者との人間関係がよくなれば「ソニアさんでいいや」から「ソニアさんをお願いしたい」と思われ、頼みやすいスタッフになります。1)は、入所者に対して誠実に接する思いが大切です。3)は、仕事を積極的に取り組む姿勢は良いことですが、終わった仕事を振り返りどこが良かったか、良くなかったのか考えることで仕事の質も向上します。

問題4

解答 1

解説 田中さんは、簡単なことをお願いするのは頼みにくいと感じています。ソニアさんをお願いしたのに忘れてしまうようなので不愉快に感じています。

問題5

解答 1

解説 「もうあの人には頼まない」と思った理由は一つではありません。さまざまな要因から結果として田中さんは、ソニアさんのことを頼みにくいと感じました。

問題6

解答 2

解説 大林さんは、嚙下障害があるためゆっくりと自分のペースで行うことが重要となる。1)のように大林さんに見えない位置に立つと食物の誤嚥（ごえん）などの際、すぐに対応できないため、そばに行き介助が必要となる。3)は楽しい雰囲気は大切だが食事のペースが乱れてしまうおそれがある。

問題7**解答 3**

解説 脳梗塞の後遺症のため、運動障害によって声が出しにくい、正しい発音がしにくいなど障害がみられる場合です。例えば「センセイ」が「テンテイ」に「サクラ」が「シャクラ」などように利用者は正しく発声を試みますがうまく相手に伝えられない状況。このことで、苛立ちを感じたり、不安で人とかかわることを避けることもあるため、接し方が大切です。自分が聞き取れたとおりに繰り返しを行い、お互いに内容が正しく伝わっていることを確認しながら会話を進めていくことが望ましい。相手をよく観察し、相手の思いを察することが大切です。

問題8**解答 2**

解説 食事場面における介護は、その利用者に合わせて適切な介護が必要となります。水分や、食物をうまく飲み込めないなどの症状がある利用者の場合、自分のペースで行うことがポイントとなります。また、安全に、おいしく、かつ楽しい食事となるようにコミュニケーションをとることが大切です。1) よだれで衣服が濡れてしまうと気分もよくない。その都度ふき取ることも必要です。3) 食事の時に口腔内が乾燥していると嚥下しにくいので、水分で口の中を潤すことは大切だが一口ごとに水を飲ませるのは適切ではない。

問題9**解答 3**

解説 入所者の体に触れたり、近づくときは、一言「失礼します」と声掛けをします。1) 黙って体に触れられることは気分が良いものではありません。2) 「また」や「よだれが出たからふく」などは入所者にとって言われたくないことです。相手のことを思いやった言葉かけが必要です。

問題10**解答 2**

解説 食事が終わっても余韻を楽しむくらいの時間はほしいもの。すぐに配膳を下げてしまうのは早く部屋に戻れと言うようなもの。仕事を早く済ませたい気持ちはわかりますが相手のことを思いやった対応ではありません。

3) ②【練習問題】第2回「職場の基本ルールとマナー」

▼ 問題

練習問題【問題】No. 2

問題1

出勤の際のマナーについて、適切なものはどれでしょうか。

- 1) 始業時刻までに職場に入ればよい。
- 2) 朝、出勤したときは「おはようございます」と言う。
- 3) 出勤したとき、周囲が忙しそうなときは挨拶しない。

問題2

介護士ソニアさんは有給休暇を使って温泉に行ってきました。
有給休暇の取り方について、不適切なものはどれでしょうか。

- 1) 有給休暇を取るときは、早めに上司に伝える。
- 2) 上司に許可を得て、届け出を出す。
- 3) 有給休暇を取るとは同僚には言わないでおく。

問題3

介護士ソニアさんは、同僚の渡辺さんから「電車が事故で動かなくなってしまい遅れるのでリーダーに伝えてもらいますか」と電話を受けました。
この時のソニアさんの対応として不適切なものを一つ選びなさい。

- 1) 「まあ、それは大変ですね」と、共感する。
- 2) 「分かりました」と、伝言を受ける。
- 3) 「お気をつけて」と、渡辺さんを気遣う。

問題4

介護士ソニアさんは、リーダーに伝言メモを作成しました。伝言メモの扱い方について適切なものを一つ選びなさい。

- 1) 伝言メモは、忘れないうちにすぐに作成する。
- 2) 伝言メモは、ソニアさんが思ったことや気づいたことなどを細かく書く。
- 3) 伝言メモは、机に置いた後は、ときどきリーダーが見たか確認する。

問題5

席次のマナーについて、新人介護士のソニアさんが座るべき席は次のうちのどちらでしょう。適切なものを一つ選びなさい。

- 1) お客さまが来訪したとき、ソニアさんからは見えない席。
- 2) 座ったときに外の様子がよく見える席。
- 3) 出入りがしやすい、出入り口に近くの席。

問題6

ミーティング中の介護士ソニアさんの態度について、次の中から適切なものを一つ選びなさい。

- 1) リーダーが話している時は、メモを取ることに集中する。
- 2) 分からないことがあったら、リーダーの話が終わってから質問する。
- 3) リーダーが話している内容をすでに知っている場合、「それ、もう知っています」と説明しなくてもいいように伝える。

問題7

同僚の小島さんは、車のパンクのため、遅れて職場に入ってきました。この時、小島さんは、リーダーに対してどのような対応をすればよいでしょうか。適切なものを一つ選びなさい。

- 1) そっと、気づかれぬように職場に入る。
- 2) リーダーに気づかれたら、「すみません」と詫げる。
- 3) 謝罪をしたら、すぐに仕事に取りかかる。

問題8

次は、介護士ソニアさんと、同僚の小島さんの会話です。不適切な言葉遣いを一つ選びなさい。

- 1) 小島さん：「ソニアさん、そのバック、超カワイイね。やばいね」
- 2) ソニアさん：「ありがとうございます。このバック気に入ってるんです」
- 3) 小島さん：「ソニアさん、センスいいよね。私もマネしたいわ」

問題9

次は、介護士ソニアさんが、入所者田中さんに話しかけるときの言葉遣いです。適切な言い方を一つ選びなさい。

- 1) 「おばあちゃん、調子はどうですか？」
- 2) 「田中ちゃん、元気？」
- 3) 「田中さん、体調はいかがですか？」

問題10

介護士ソニアさんが、仕事を終えて帰るときの対応について、不適切なものを一つ選びなさい。

- 1) 書類など出したままにせず、机の上を片づける。
- 2) 周囲が忙しそう場合は、「上がります」とだけ言い、帰る。
- 3) 引き継ぎ業務などその日の仕事が終わってから、帰り支度をする。

3) ②【練習問題】第2回「職場の基本ルールとマナー」

▼ 解答・解説

練習問題【解答・解説】No.2

問題1

解答 2

解説 仕事は、始業時間から始まります。時間の余裕をもって出勤しましょう。スタッフ同士の人間関係は、仕事に大きな影響を与えます。朝、出勤したときは、「おはようございます」と、自分からさわやかな挨拶をします。

問題2

解答 3

解説 有給休暇を取るときは、分かった時点で早めに上司に伝えます。上司に許可を得て、書式にもとづいた届け出を出します。同僚には仕事を休むことを事前に伝え、休暇中の仕事について頼むことがあればお願いします。

問題3

解答 2

解説 「分かりました」だけでは、伝言がリーダーにきちんと伝わるか渡辺さんに不安を与えてしまいます。伝言を受けるときは「リーダーにお伝えしておきます」と一言付けることで安心感を与えます。

問題4

解答 1

解説 伝言は、忘れないようにすぐに作成します。2) メモの内容は、いつ、だれが、どうしたなど要点を押さえて簡潔に書きます。ソニアさんが思ったこと、気づいたことなど書く必要はありません。3) 伝言は、伝わるまでが電話対応の仕事ですが机の上に置いた後、口頭でもリーダーに伝えます。

問題5

解答 3

解説 新人のソニアさんが座るべき席は、すぐに入りがしやすい、出入り口に近くの席です。お客さまが来訪したとき、すぐに対応できるようにします。

問題6

解答 2

解説 ミーティング中、分からないことがあったら、話が終わってから質問します。1) リーダーが話をしている時は、うなづく、あいづちを打つなどしながら話に集中し、大切な部分はメモを取ります。3) リーダーが話している内容をすでに知っていたとしても遮ることは失礼です。リーダーの話を最後まで聞きます。

問題7

解答 3

解説 遅刻をしたら、すぐにリーダーの席に行き、「遅れて申し訳ありませんでした」と謝罪をします。出勤の報告と謝罪をしたらすぐに仕事に取りかかります。

問題8

解答 1

解説 「超」や「やばい」、「マジ」などは若者言葉です。略語や流行語なども職場で使うのは不適切なので使わないようにしましょう。

問題9

解答 3

解説 「おばあちゃん」や「ちゃん」付けは相手に不快な印象を与えます。また、呼び方の差は、親密度の差を表すものです。それぞれ違っていると不公平感を持つ人もいますので呼び方は「さん」と統一しましょう。

問10

解答 2

解説 帰る際は、机の上をきれいに片づけてから帰ります。周囲が忙しくても、「お先に失礼いたします」「お疲れさまです」「よろしく願います」と言って帰ります。

3) ③【練習問題】第6回「接遇の五原則(2)」

▼ 問題

練習問題【問題】No.6

問題1

次は介護士ソニアさんが入所者田中さんと話しているときのしぐさです。次のしぐさのうち、相手が不快と感じるしぐさはどれでしょうか。一つ選びなさい。

- 1) ボールペンをクルクル回転させながら接する。
- 2) 話を聞きながら、ボールペンでメモをとる。
- 3) 話を聞いているときは、田中さんの表情を見ている。

問題2

食事の配膳をするとき、魚の向きはどちらでしょうか。次の中から正しいものを選びなさい。

- 1) 魚の頭を右に置く。
- 2) 魚の頭を左に置く。
- 3) どちらでもよい。

問題3

食事の配膳をするとき、ご飯の正しい配置はどちらでしょうか。次の中から正しいものを選びなさい。

- 1) ご飯は手前左手に置く。
- 2) ご飯は手前右手に置く。
- 3) ご飯は奥左手に置く。

問題4

次は、介護士ソニアさんが、入所者の田中さんに声をかけるときのしぐさです。適切なものはどれでしょうか。

- 1) 後ろからそっと近づき声をかける
- 2) 真正面から立ったままで見下ろすように声をかける
- 3) 斜め前から、目の高さを合わせて声をかける

問題5

次は、美しく見える立居振舞いのポイントです。次のうち、不適切なものを一つ選びなさい。

- 1) 背中を丸めないで、背筋を伸ばす
- 2) 指先を伸ばしてそろえる
- 3) 足は肩幅までひらく

問題6

次は、正しい座り方のポイントです。次のうち、不適切なものを一つ選びなさい。

- 1) つま先は平行に正面を向ける
- 2) 背もたれはきちんとつける
- 3) ひざは、男性は握りこぶし1個分あけ、女性はつける

問題7

挨拶する時の丁寧なお辞儀は、次のうちどれでしょうか。正しいものを一つ選びなさい。

- 1) 先に「おはようございます」など、挨拶を先にする
- 2) お辞儀は、メリハリをつけ、素早く行う
- 3) 相手が挨拶してから、こちらもするようにする

問題8

次は介護士ソニアさんが、入所者田中さんから手紙を出すようお願いされて受け取る時の対応です。不適切なものを一つ選びなさい。

- 1) 「分かりました」と言って片手で受け取る
- 2) 「かしこまりました」と言って両手で受け取る
- 3) 座って仕事をしていたが、立ち上がって受け取る

問題9

次は介護士ソニアさんが、入所者田中さんに手紙を渡すときの対応です。このとき田中さんが受け取りやすいよう行う対応について、不適切なものを一つ選びなさい。

- 1) 田中さんの右手側に向かって渡す
- 2) 手紙は、田中さんが読める向きにして渡す
- 3) 両手で渡す

問題10

次は介護士ソニアさんが、入所者の田中さんを訪ねてきた来館者に案内をするときの対応です。適切なものを一つ選びなさい。

- 1) 案内する方向を両手で指し示した
- 2) 案内する方向を指で差し示した
- 3) 案内する方向を手の平を向けて示した

3) ③【練習問題】第6回「接遇の五原則(2)」

▼ 解答・解説

練習問題【解答・解説】No.6

問題1

解答 1)

解説 話をしているときは、話に集中します。ボールペンをクルクルと回転させている様子は、相手にとっては大切に扱われていないと感じます。不快と感じるしぐさですのでやめましょう。

問題2

解答 2)

解説 頭のついた魚の位置は左側にします。食べるときに、左手で頭を押さえて右手の箸で身を取るために都合のよい向きになっています。

問題3

解答 1)

解説 ご飯は手前左手に、汁物は手前右側に置きます。箸を多くの人が利き手である右手で持ち、ご飯を左手で持って食べます。

問題4

解答 3)

解説 声をかけるときは、斜め前から、相手と目の高さを合わせます。1) そっと近づくと相手はびっくりします。2) 真正面で上から見下ろすと相手は委縮してしまいます。声をかけるしぐさもゆっくり、穏やかに行いましょう。

問題5

解答 3)

解説 足はかかとをつけて、とそろえます。この他、首を落とさないで頭からかかとまで真っ直ぐになるようにします。

問題6

解答 2)

解説 背もたれは寄りかからないように握りこぶし 1 個分くらいあけます。背骨、太もも、ふくらはぎの3つの部分が直角になるようにします。

問題7

解答 1)

解説 2) 挨拶は、上体を下げるときはスッと下げます。一旦止めて、ゆっくりと上体を上げます。3) 挨拶は、いつでも、どこにいても、こちらから先に声をかけます。

問題8

解答 1)

解説 田中さんから呼ばれたら、座って仕事をしていても立ち上がり両手でうけとりま。手紙を受け取る時は両手で受け取ります。

問題9

解答 1)

解説 渡す時は、ソニアさんの胸の位置から田中さんの胸の位置に渡します。

問題10

解答 3)

解説 方向を指し示すときは、指をそろえて、手の平を立てて案内する方向に向けま。指で指し示すのは雑な印象を与え、両手で指し示すのは適切ではありません。

3) ④【練習問題】第7回「接遇の五原則(3)」

▼ 問題

練習問題【問題】No.7

問題1

次は介護士ソニアさんが入所者田中さんに朝、話しかけるときの「声掛け」です。田中さんが不快と感じる声掛けどれでしょうか。一つ選びなさい。

- 1) 田中さん、おはようございます
- 2) まだ寝ていたの？
- 3) そろそろ朝食の時間ですよ

問題2

次は介護士ソニアさんが、廊下でうろろうしている入所者田中さんを見かけて話しかけるときの「声掛け」です。適切な声掛けはどれでしょうか。一つ選びなさい。

- 1) ねえ、ねえ田中さん、何してるの？
- 2) あっ、田中ちゃん、どうかしました？
- 3) 田中さん、何かお探しのものですか？

問題3

次は介護士ソニアさんが、入所者田中さんを見かけて話しかけるときの「声掛け」です。田中さんが不快と感じる声掛けはどれでしょうか。一つ選びなさい。

- 1) 今日は寒いですね
- 2) 何だか、顔色悪いですよ
- 3) 今日のご気分はいかがですか

問題4

次は介護士ソニアさんが、入所者田中さんの食事を介助するときの「声掛け」です。田中さんが不快と感じる声掛けどれでしょうか。一つ選びなさい。

- 1) お食事の用意ができました
- 2) エプロンは、つけてあげましょうか？
- 3) ゆっくり召し上がってください

問題5

入所者田中さんは介護士ソニアさんに次のように言いました。「今日は、体調がよくないので入浴を控えたいのですが・・・」これに対してソニアさんは田中さんに対して最初にどのように声掛けしたらよいでしょうか。適切なものを一つ選びなさい。

- 1) そうですか、承知しました。
- 2) 分かりました、他のスタッフに伝えておきます
- 3) まあ、体調がよくないのですか、心配ですね

問題6

入所者田中さんは介護士ソニアさんに次のように言いました。

「今日は、体調がよくないので入浴を控えたいのですが・・・」

これに対してソニアさんが田中さんに対して言う声掛けについて、不適切なものを一つ選びなさい。

- 1) 私はもうすぐ仕事が終わりののですが
- 2) 痛みが続くようならいつでも遠慮なく言ってください
- 3) 分かりました、他のスタッフに伝えておきます

問題7

介護士ソニアさんは、入所者田中さんから、メガネを談話室に忘れたようなので探してきてほしいと頼まれました。その後ソニアさんは、ソファの上にあったメガネを田中さんに渡すとき、田中さんに対し、どのような声掛けをしたらよいでしょうか。不適切なものを一つ選びなさい。

- 1) どうして机の上に置かなかったのですか、メガネ壊れるところでしたよ
- 2) 田中さん、お探しのメガネはこちらですか
- 3) メガネありましたよ

問題8

介護士ソニアさんは、入所者田中さんから、メガネを談話室に忘れたようなので探してきてほしいと頼まれました。その後ソニアさんは、ソファの上にあったメガネを田中さんに渡し、「今後は置く場所に注意して」と言う時、どのような言い方をしたらよいでしょうか。適切なものを一つ選びなさい。

- 1) これからは、置く場所に気を付けてくださいね
- 2) 自分のものは自分で管理しないといけませんよ
- 3) わたしだったら、ここには置かないな

問題9

ある日の朝食のこと、入所者田中さんは、食事があまり進んでいないようです。介護士ソニアさんは、次のように声掛けしました。「食事が進まないようですね」この後、ソニアさんはどのような言い方をしたらよいでしょうか。適切なものを一つ選びなさい。

- 1) 食べたほうがいいですよ
- 2) どうかなさいましたか
- 3) 昨日、何を食べました？

問題10

次は、介護士ソニアさんが入所者の田中さんにした声掛けについてです。田中さんにとって好ましいと感じるのはどちらでしょうか。適切なものを一つ選びなさい。

- 1) 田中さん、今度は早く言ってくるとありがたいのですが
- 2) 田中さん、どうして早く言ってくれなかったのですか
- 3) 田中さん、急に言われても困ります

3) ④【練習問題】第7回「接遇の五原則(3)」

▼ 解答・解説

練習問題【解答・解説】No.7

問題1

解答 2)

解説 相手を否定するような言い方で不適切です。入所者の気持ちに沿っていません。「お休みだったのですね」など、相手を受け入れる言い方を心がけましょう。

問題2

解答 3)

解説 友人に言うような、なれなれしい言い方です。2) 入所者に対して、ちゃん付けで呼ぶのは失礼です。さん付けで名前を言い、敬意を払った言い方をします。

問題3

解答 2)

解説 介護士として、相手の健康状態に注意を払うのは大切なことですが、声掛けからいきなりネガティブな表現をするのは不適切です。ある程度、会話が成立してから「田中さん、今日はいつもより顔色が優れないようですが体調はいかがですか」など思い遣った言葉を使いましょう。

問題4

解答 2)

解説 語尾がやわらかい印象ですが、「～してあげる」は相手のプライドを傷つける言い方です。「エプロンは、おつけしますがよろしいですか」などと言います。

問題5

解答 3)

解説 声掛けは相手の気持ちに寄り添うことが大切です。信頼関係を築く一歩として、最初の声掛けは相手の気持ちになって共感する姿勢で対応します。

問題6

解答 1)

解説 相手の気持ちになって共感する姿勢で対応します。「私はもうすぐ仕事が終わる」とは自分中心の表現です。相手のことを考えていません。

問題7

解答 1)

解説 「どうして～しなかったのですか」は相手を否定するような言い方です。声掛けはネガティブな言語表現を使わないようにしましょう。気持ちのよいプラスの言語表現を使いましょう。

問題8

解答 1)

解説 2)「～しないといけません」は命令口調です。3)「わたしだったら」とは相手のことを考えていない自分中心の表現です。

問題9

解答 2)

解説 声掛けは、相手を思いやる気持ちが伝わるだけでなく、相手から返ってくる反応によって、相手の状況をより詳しく把握することができます。一方的に介護士が思いを伝えるのではなく、相手を受け入れる気持ちが大切です。

問題10

解答 1)

解説 否定されると、頼みにくいと感じてしまいます。否定形は使わずに、「次回は～するとありがたい・助かる」と未来に向けて伝えると柔らかい表現になります。

4) 講義資料

4) ①【講義資料】第1回「接遇って何?」(全5頁)

レジュメI-1

ポイント 1 「田中さんと介護士 ソニアさんの気持ちの違い」

頼みにくい

↓

頼みやすい

あすか荘の入所者、田中さん(70歳 女性)は、ある日、趣味の手芸をしていて糸が針にうまく通らない。通りかかった介護スタッフソニアにお願いした。

田中さん(入所者)

- 初対面慣れない
- こんな簡単なこと頼みにくい
- 後回しにされた

気持ちのズレ

ソニア(介護士)

- 親切にしているつもり
- 言ってくればやる
- 仕事は迅速にしているつもり

●「頼みにくい」スタッフから「頼やすい」スタッフになるには?

レジュメI-2

ポイント 2 「介護士ソニアさんはどうしたらよかったのか」


「頼みにくいスタッフ」から → 「頼みやすいスタッフ」になるには?

- 初めてで話しかけにくい
- 忙しそう
- 愛想がない
- 文化・習慣が違う

- 第一印象を良くする
- 落ち着いて対応する
- 愛想・愛嬌を備える
- 文化・習慣の違いを理解する

●『マナーとは』 お互いに気持ち良く暮らしていく知恵
相手のことを思ってその人の身になって思うこと

⇒ 思いやり

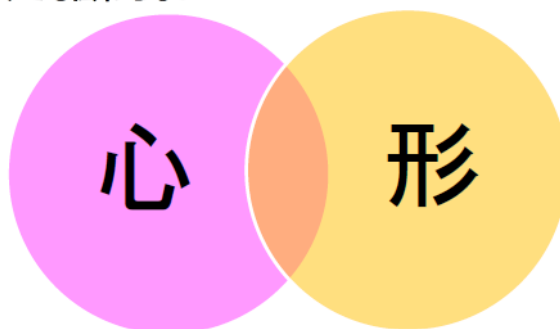


レジュメI-3

まとめ 1

「思っている」 だけでは、伝わらない

「形」 だけでも伝わらない



接遇マナーとは

『ココロを形に、形にココロを添えて』接すること

心を込めて、誠実な気持ちで、接しましょう。

レジュメI-4

まとめ 2

接遇マナーアップの3ステップ

相手を観察する

相手に興味を持つ

相手の思いに気づく



ステップ 1

ステップ 2

ステップ 3

●周りを見回し、困っている人がいないかいつも観察する。

●目の前の相手は、何に興味があるか関心を持つ。

●何を望んでいるか、考える。察する。相手が希望する場合、行動する。

まとめ 3

接遇マナーの五大要素



4) ②【講義資料】第2回「職場の基本ルールとマナー」(全6頁)

レジュメⅡ-1

ポイント「職場の基本ルールとマナー」①

① 休み明けの挨拶	<p>「休み中はありがとうございました」一言お礼を</p> <p>有給休暇を取ることは構いませんが、自分が休むことにより、周囲の人の仕事に影響が出ます。それを理解して休暇後は当たり前の態度をとらず、一言「休み中はありがとうございました」と、感謝の気持ちとお礼を言いましょ。また、有給休暇は上司に早めに伝え、許可を得て届け出を出します。</p>
② 電話対応	<p>「渡辺さんから電車が事故で動かなくなって遅れると電話がありました」</p> <p>メモは口頭でも伝える</p> <p>伝言メモは、机の上に置いただけだと、リーダーに確実に伝わりません。直接、口頭でも伝えましょ。</p>
③ 席次	<p>新人は末席に座る</p> <p>入口から近い席を末席と言います。新人スタッフは入口近くの末席に座り、来客の対応や電話の対応など行います。また、入口から遠い席は、上席と言ひ、リーダーや上役が座る席です。</p>
④ 指示の受け方	<p>発言者の話を最後まで聞く</p> <p>発言者の意見を途中で遮ってしまわないようにしましょう。発言のときは、必要かどうか考えてから挙手をして、「よろしいでしょうか」など聞いてから発言するようにましょ。</p>

レジュメⅡ-2

ポイント「職場の基本ルールとマナー」②

⑤ 職場の会話2 (報告)	<p>「遅れて申し訳ありませんでした」出勤の報告とお詫びを</p> <p>電車の遅れや車のパンクなど不可抗力の遅刻も時にはあります。しかし、いかなる理由があろうと遅刻をすることで職場に迷惑がかかります。こっそり仕事につくのはルール違反です。出勤の報告とお詫びの一言を言いましょ。</p>
⑤ 職場の会話2 (報告)	<p>「リーダー、小島さんから車のパンクで遅れると電話がありました」</p> <p>ソニアさんは、「伝言メモ、見てないんですか」と言っています。リーダに確実に伝えるのはソニアさんの役目です。伝言メモを置くだけではなく口頭でも伝える必要があります。</p>
⑥ 職場の会話3-1 (不適切な言葉遣い)	<p>同僚や利用者は友達ではない親しき仲にも礼儀あり、心に線引きを</p> <p>若者言葉、流行語、「ちゃん」付けなど職場では使わないようにしましょう。同僚や入所者の関係はいくら親しくても友達ではありません。適度な距離感をもって付き合うのが社会人としてのマナーです。</p>
⑦ 職場の会話4 (引き継ぎ)	<p>「お先に失礼いたします」「お疲れさまです、よろしくお願ひいたします」</p> <p>「ご苦労さま」は目上の人が目下に使う言葉です。職場では、「お疲れさまです」を使いましょ。</p> <p>引き継ぎ業務などその日の仕事が終わってから、帰りの支度をまします。「それでは、お先に失礼いたします。よろしくお願ひまします。」と言って帰ります。</p>

まとめ1 「職場の基本を守ることは・・・」

- みんながイキイキ
- 自分らしく
- やりがいある仕事に
- 頼りにされるように

するには

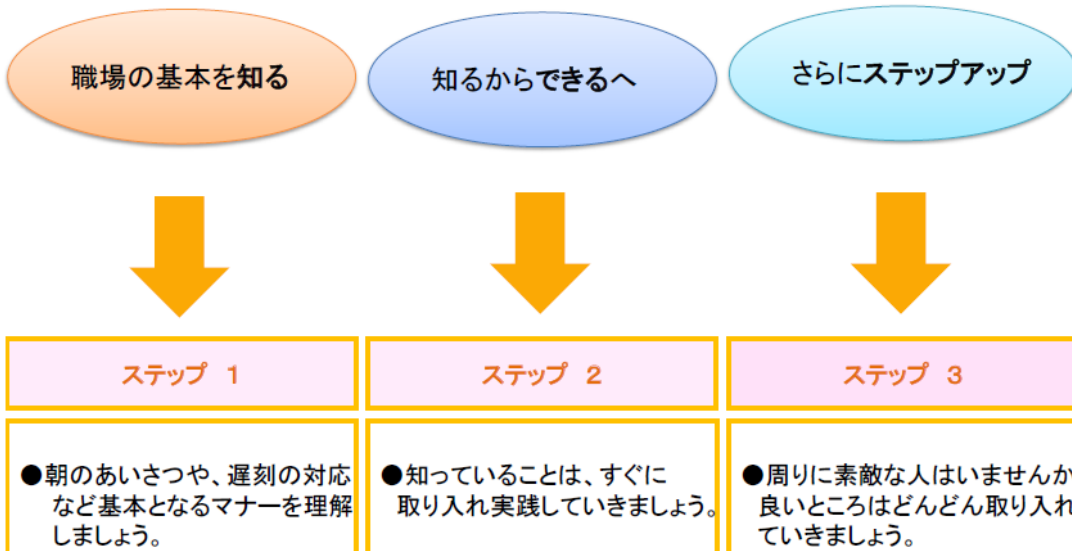
職場の基本ルールを守る



●『職場の基本ルール』とは仕事の円滑油

職場は、さまざまな考え方を持つ人で構成されています。それぞれが 好き勝手な振る舞いをすれば、チームはバラバラになり、仕事はスムーズに進みません。朝のあいさつから始まり、伝言メモの伝え方、遅刻の対応、ミーティングでの姿勢、同僚や上司、利用者との接し方、休暇のマナーなど、職場の基本を知り、実践しましょう。

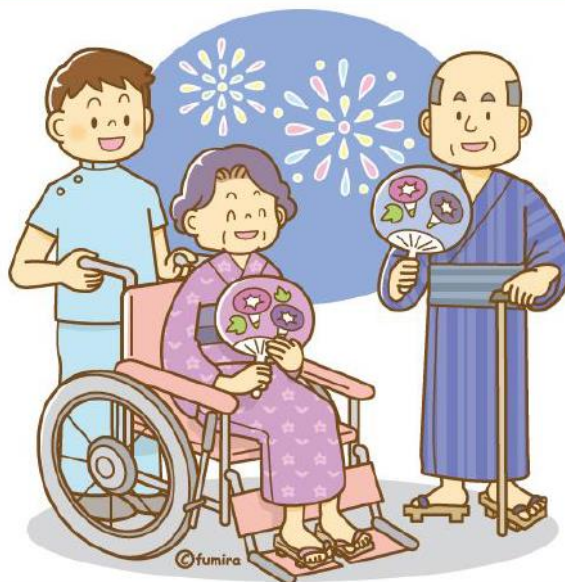
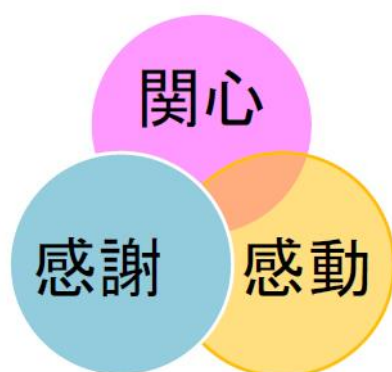
まとめ2 「職場の基本ルール 3ステップ」



レジュメⅡ-5

まとめ3 「良い人間関係を築く3K」

良い人間関係の3K



レジュメⅡ-6

まとめ4「皆の幸せを目指して・・・」



介護士であるスタッフが幸せだと、入所者、職員、施設すべてが幸せに。幸福につながる。

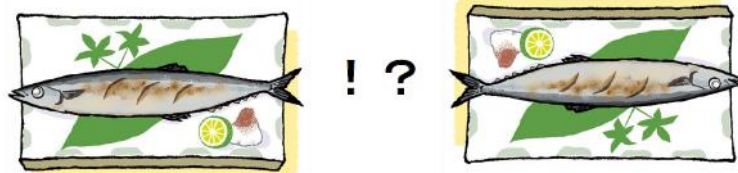
4) ③【講義資料】第6回「接遇の五原則(2)」(全13頁)

レジュメVI-1

ケーススタディ ① 「食事の配膳 魚の向き」

問 食事を配膳するとき、頭のついた魚料理は頭をどちら向きにしたらよいのでしょうか？

- ① 右向き
- ② 左向き
- ③ どちらでもよい



レジュメVI-2

ケーススタディ ① 「食事の配膳」解説

正解 ② 左向き

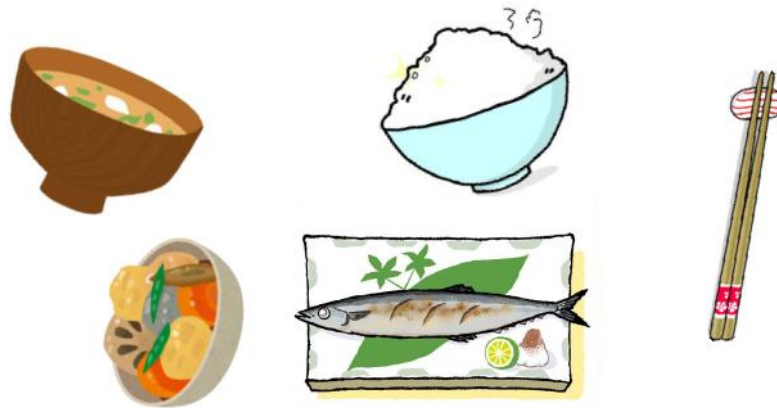
食事を配膳するとき、魚の頭は左向きにします。



レジュメVI-3

ケーススタディ ② 「食事の配膳」

問 「ごはん」「汁物」「おかず」「お箸」はどの位置に配膳したらよいでしょう？



レジュメVI-4

ケーススタディ ② 「食事の配膳」 解説

頭のついた魚の位置は、左向きにします。逆に盛り付けると、仏様のご膳になってしまうので気をつけましょう。

ごはん …左手前
汁物 …右手前
おかず …奥
お箸 …手前横



レジュメVI-5

ケーススタディ ③ 「声をかける」

問 座ってくつろいでいる田中さんに、介護士ソニアさんが近づいてきて、「田中さん、こんにちは」と言うとき。

次のような場合、田中さんは、どのような印象を受けるでしょうか？

- ①後ろから、いきなり声をかける
- ②横から忙しそうに声をかける
- ③真正面から立ったままで声をかける
- ④斜め前から笑顔で挨拶し、目の高さを合わせて優しく声をかける

レジュメVI-6

ケーススタディ ③ 「声をかける」 解説

- ①後ろから、いきなり声をかけたら、老婦人はびっくりします。
- ②横から忙しそうに声をかけると、老婦人は恐縮してしまいます。
- ③真正面から立ったままで声をかけると、老婦人は威圧感や圧迫感を感じます。
- ④斜め前から笑顔で挨拶、目の高さを合わせて優しく声をかけると、老婦人は嬉しく感じます。



レジュメVI-7

ケーススタディ ④ 「丁寧なお辞儀」

問 丁寧なお辞儀は次のうち、どのようなものでしょうか？

- ①頭は、素早く上げたり下げたりするとよい
- ②お辞儀の角度は、浅く何度も繰り返すほうがよい
- ③言葉とお辞儀を分けて行うとよい

レジュメVI-8

ケーススタディ ④ 「丁寧なお辞儀」 解説

解答 ③

言葉を先に伝え、後からお辞儀行くと相手により丁寧なお辞儀と伝わります。これを、「語先語礼」と言います。普段は、言葉とお辞儀を同時に行う「同時礼」でも構いませんが、大切な場面では「語先語礼」を使いましょう。

<丁寧なお辞儀のポイント>

- ①上体を前に倒す
- ②倒したときに一旦止める
- ③上体をゆっくりと起こし、相手の目を見る



会釈



敬礼(普通礼)



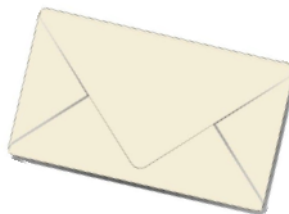
最敬礼

レジュメVI-9

ケーススタディ ⑤ 「物の受け渡し」

問 利用者から手紙を預かるときや、渡すとき、次のような態度だと
どのような印象を受けるでしょう？

- ①片手でさっとテキパキと
- ②手紙を見ながら
- ③パソコン業務しながら
- ④作業の手を止めて、相手の目を見て、
笑顔で、両手で受け取る



レジュメVI-10

ケーススタディ ⑤ 「物の受け渡し」 解説

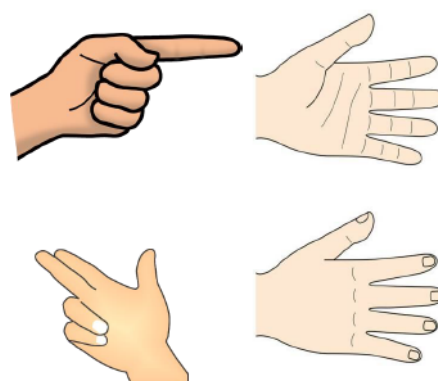
- ①片手でさっと素早く受け取ると、雑な印象を与えます。
保険証などは大切な個人情報です。丁寧に両手で受け取りましょう。
- ②受け取るときは、「ありがとうございます、お預かりいたします。」
など丁寧な一言を添えます。間違えないように確認するのは
当然ですが、相手の目を見て笑顔で受け取りましょう。
- ③忙しいからといって、作業しながら物の受け渡しは相手に対して失礼です。
- ④作業の手を止めて、相手の目を見て、笑顔で、両手で受け取
ると、大切に接してくれていると利用者は感じます。

レジュメVI-11

ケーススタディ ⑥ 「指し示す手」

問 利用者の家族が来訪しました。利用者の部屋を聞かれ方向を指し示すとき、次のうち、もっとも適切な手の形を一つ選びましょう。

- ① 指差しをする
- ② 手のひらを立て、指をそろえる
- ③ 手の甲を上にし、指をそろえる
- ④ 指先を広げ、2～3本で示す



レジュメVI-12

ケーススタディ ⑥ 「指し示す手」解説

正解 ②

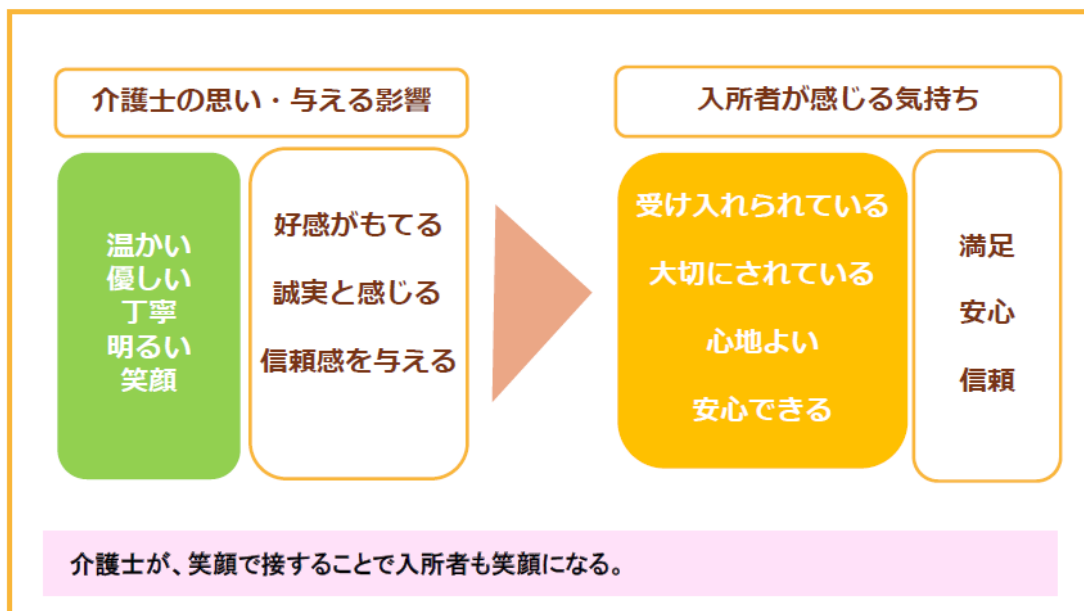
指をそろえて、手のひらを立てます。

指し示す方に指先をむけます。

日本では、心の奥にある考え方や計画などを人に示すことを「手の内を見せる」と言います。



笑顔と温かく親切な態度の効果



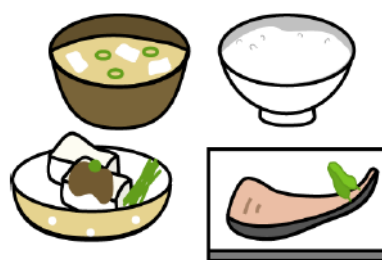
4) ④ 【講義資料】 第7回「接遇の五原則（3）」(全11頁)

レジュメⅦ-1

ケーススタディ I 「声掛け」

問題1 介護士が次のように声掛けをするとき、入所者はどのように感じるでしょうか？

- ① 「おじいちゃん、よく噛むのよ」
- ② 「まだ食べてないの、遅いじゃない！」
- ③ 「早く食べないと冷めますよ」



レジュメⅣ-2

ケーススタディ I 「声掛け」 解説

- ① 「おじいちゃん」と呼ぶのは親しみを込めているつもりかもしれませんが、スタッフは利用者の祖父ではありません。お名前前で呼び、相手を尊重して敬意をもって接しましょう。
- ② 食べるのが遅いのを非難するような言い方です。急かさず、ゆっくりと声掛けしましょう。
- ③ 義務的な、冷たい印象を与えます。

声掛けのポイント 1

- ・ 相手の名前を呼ぶ
- ・ ゆっくりと、急かさない



レジュメⅦ-3

ケーススタディⅡ 「気持ちに沿った声掛け」

問題2 次は、息子家族が来るのを楽しみにしている松本順子(利用者)さんに介護士が声を掛けている様子です。松本さんの気持ちに沿っていないのはどれでしょう？

- ① 「今日は息子さんたちが来るんですって？
無理しちゃダメですよ。後で大変になるのはご自分なんですからね」
- ② 「松本さん、今日はいつもより顔色がいいですね。
やっぱり息子さんに会えるのが嬉しいですよ」
- ③ 「息子さんが来るんですか～、いいですね。しょっちゅう
会いに来てくれてうらやましい」

レジュメⅦ-4

ケーススタディⅡ 「気持ちに沿った声かけ」解説

- ① 一見、気持ちに沿っているように感じますが、使っている言葉が「無理しちゃダメ」、「後で大変になる」など否定的な言葉を使っています。松本さんは、息子家族と会うのを楽しみにしているのですからその気持ちに寄り添い、ともに喜び合う声かけが望ましいです。

声掛けのポイント 2

否定語は使わない

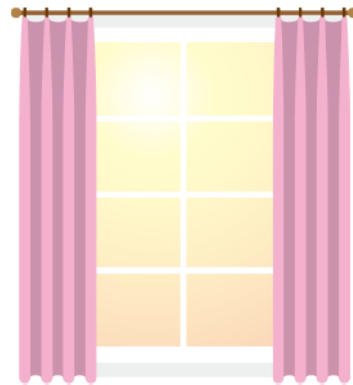
例) ダメです	規則ですから
困ります	できません
聞いてません	

レジュメⅦ-5

ケーススタディⅢ 「朝の声かけ」

次はある日の朝、介護士ソニアさんが田中(入所者)さんに対して言った言葉です。
次の声掛けでは田中さんはどのように感じるでしょうか。

- ① 「田中ちゃん、おはよう！ どう？ 眠れた？
さあ、起きて。早く、準備して！！」
- ② 「田中さん、おはようございます。
よく眠れましたか？
ご気分はいかがですか？」



レジュメⅦ-6

ケーススタディⅢ 「朝の声かけ」 解説

- ① 親が子に言うような強い言い方です。身内のように距離が近くなればなるほど、会話は普段着になります。
- ② 相手に敬意を払った思い遣った言い方です。
利用者は …目上
介護士は …目下
と、立場を意識し、心に線引きしましょう

声掛けのポイント 3

相手を思い遣った言い方

レジュメⅦ-7

まとめ 声掛けのポイント

声掛けは「あなたに関わりたいのです」というメッセージ

- 1 相手の名前を呼ぶ
「〇〇さん」など、名前で呼びかける
- 2 ゆっくりと、急かさない
介護者の都合で相手を急かさない
- 3 否定語は使わない
できません、規則ですから、聞いてません、など使わない
- 4 相手を思い遣った言い方
敬意を込めて接する

レジュメⅦ-8

ストロークとは

私たちは日々人と接しながら過ごしています。

言葉を交わす、視線や表情で伝える、身体で触れるなどの
さまざまな刺激によって交流しています。
このように言葉や身振りで相手に働きかけることを

ストローク といいます。



ストロークの効果

人は褒められたり、感謝されたり、嬉しくなるような声掛けをされると
「大切にされている」と感じます

レジュメⅦ-9

あなたのストローク発信度チェック(1)

あなたの日常の行動について、以下の質問に答え、合計点を記入してください。
「しばしばそうである」2点 「ふつう」1点 「めったにない」0点

- ①まわりの人にいつもやさしい言葉をかける方である。
- ②自分のあいさつが周囲を明るくしている。
- ③笑顔やスマイル、表情に富んでいるほうである。
- ④苦手な人は少ないほうでたいていの人とはうまくやっていけるほうである。
- ⑤ほめ上手である。

レジュメⅦ-10


あなたのストローク発信度チェック(2)

あなたの日常の行動について、以下の質問に答え、合計点を記入してください。
「しばしばそうである」2点 「ふつう」1点 「めったにない」0点

- ⑥安心して付き合える、親しみやすいと言われることがよくある
- ⑦無表情で近づきにくい印象を与えてしまうことは少ないほうである。
- ⑧忙しいときに呼ばれても、「ハイ」と返事が返せる。
- ⑨基本的に人を信頼し、尊敬するほうである。
- ⑩お礼はきちんとするほうで、どちらかというと義理堅いほうだ

人間関係を支えるポジティブワード

プラスの言葉、いくつか言えますか？



〇〇さんを見て
いると元気をもら
います

〇〇さんは、
笑顔がステキ
です

〇〇さんの
お蔭です

お役に立てて
嬉しいです

〇〇さんはいつも
幸せそうですね

ごちそうさま、美味
しかったです

〇〇さんのよう
に頑張ろう

ありがとうございます

すばらしいですね

この仕事が
大好き

はい、喜んで！

感謝します

お任せください

勉強になり
ました

5) 指導ガイド

5) ①【指導ガイド】第1回「接遇って何？」(全5頁)

1 『接遇マナーって何？ココロを形に、形にココロを添えて』

——— なぜ気持ちのズレが生じるのか

■講義とワークの進め方(レクシンプラン)

	学習内容	講義のポイント
導 入	<p>学習概要の説明</p> <p>授業目的の確認</p>	<p>・授業概要を説明し目的を理解させる</p> <p>介護士の仕事は普通のオフィスの仕事と違い、お客さまである入所者との接する距離が近く、生活にも密着して大変な業務ですが、入所者から元気や励み、感謝の気持ちや言葉をいただくことも多く、働きがいのある仕事です。これから、介護士がやりがいを感じ、楽しんで仕事ができるにはどのようにしたらよいか学びます。また、介護士が入所者やご家族の方に安心して、満足した生活をおくるサポートをどのようにしたらよいか、ビデオ教材を使用し、疑似体験しながら学んでいきます。また、ビデオ視聴後、ケーススタディや問題を解き理解を深めていきましょう。</p> <p>・接遇マナーって何？</p> <p>介護士に求められる資質は大きく分けて三つあります。</p> <p>①専門的知識と技術</p> <p>②コミュニケーション能力</p> <p>③接遇マナー</p> <p>①専門的知識と技術</p> <p>専門的知識や技術がないと介護士として利用者に満足をお届けすることはできません。また、食事介助や、排泄介助などはテクニックも必要です。</p> <p>②コミュニケーション能力</p> <p>会話のキャッチボールと言われるコミュニケーション。利用者の気持ちを受け止め、相手の反応を見ながら声かけなど、良好な関係性を築くため、なくてはならないものです。</p> <p>③接遇マナー</p> <p>従来は、介護士に求められる資質として上記の二つ、専門知識と技術、コミュニケーション能力が出来ればよいとされてきました。ですが、形やテクニックだけでは利用者には満足をお届けすることができません。</p>

	<p>マナーの必要性</p>	<p>接遇とは、「接」とはふれあうこと。「遇」とはもてなすことを意味します。利用者さまに安心や信頼、満足を届けるために、相手の心にふれ、心を込めてもてなすことが必要となります。</p> <p>・ なぜマナーを学ぶ必要があるのか理解させる。</p> <p>電車の中で、携帯電話の通話、車内での化粧、イヤホンからの音漏れなど不快に感じる場合があります。これは、電車のマナーです。映画館に行ったら映画館のマナー、自転車に乗るときは自転車のマナーがあります。</p> <p>このように、公共の場などお互いが気持ちよく過ごすために最低限これだけは守りましょうという約束事がマナーです。</p> <p>接遇マナーは、利用者やそのご家族に安心や信頼、満足を届けるために、相手の心にふれ、心を込めてもてなすことです。</p>
<p>展 開</p>	<p>グループディス カッション (ワークシート No.1 ワーク1) 発表</p>	<p>・ 「母国と違うと感じたマナー」をグループディスカッション。</p> <p>グループ(4~5人)になりグループディスカッションを行います。日常生活などで、「母国と違うと感じたマナー」について意見を出し合ってください。ワークシートに記入 (ワークシート No1 ワーク1)</p> <p>・ 発表</p> <p>グループディスカッションで出された意見をまとめます。グループの代表者が発表します。</p> <p>例) 日本では、立場の違う人によって敬語や丁寧な言葉を使う日本は、潔癖症の人が多い 日本人は時間をしっかり守る 母国では、食事は家族で取るものだけど日本は忙しく一緒に取らないなど</p> <p>日本で介護士として、働く以上は日本人の習慣やマナーも必要ですよ。</p>

<p>ビデオ1「入所者との会話1」 (シーン1)</p> <p>個人ワーク1 (ワークシート No.1 ワーク2)</p> <p>グループディスカッション (ワークシート No.1 ワーク3) 発表</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ビデオ1「入所者との会話1」視聴 ・入所者田中さんの気持ちと、スタッフソニアさんの気持ちのズレを考える。それぞれの気持ちを考えることで、相手の気持ちを理解することの大切さを考える。 ・個人で考える。 <ul style="list-style-type: none"> ①②それぞれ、個人で考えたことをワークシートに記入してください。(ワークシート No.1 ワーク2) ①「入所者田中さんと介護士ソニンさんの気持ちの違いについて、気づいたこと」 <p>登場人物の二人の気持ちのズレを考えるワークです。 生徒がどのように答えてよいか分からない場合は、田中さんの気持ち、ソニンさんの気持ちをそれぞれ考えると違いが見えてきます。</p> ②「介護士ソニアさんはどうしたらよかったのか」 <p>例・田中さんの気持ちを汲む態度が必要。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・困っている様子をすぐに察し、利用者を優先した行動をする。 ・何でも聞くという姿勢で対応するなど ・グループディスカッション <p>先ほどのグループ(4~5人)になりそれぞれ個人ワークで考えた意見をディスカッションしてください。 (ワークシート No.1 ワーク3)に記入</p> ・発表 <p>グループディスカッションで出された意見をまとめます。グループの代表者が発表します</p> <p>講師解説</p> <p>①「入所者田中さんとスタッフソニアさんの気持ちの違いについて、気づいたこと」(レジュメI-1)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・田中さんは、初めて声をかけるソニアさんに、慣れないと感じていました。それに対して、ソニアさんは親切にしているつもりでした。いくらソニアさんが親切にしているつもりでも初対面にすぐに心を開ける人は少ないでしょう。 また、田中さんは、針に糸を通すくらい簡単なことを頼みにくいと感じています。ソニアさんは、「こんなの簡単ですよ、いつでも言ってください」と言いました。ソニアさんには簡単なことでも高齢の田中さんには、難しいこと。相手を思いやった言葉ではありません。
---	--

<p>ポイント① (レジュメ I-1)</p> <p>ポイント② (レジュメ I-2)</p>	<p>ソニアさんは、「じゃあ、これ置いてから行きますね」と言った後に、田中さんはソニアさんが他の人と談笑しているのを見かけます。これでは自分が大切に扱われていないと感じてしまいます。</p> <p>②「スタッフソニンさんはどうしたらよかったのか」</p> <ul style="list-style-type: none"> ・初対面の人には、人は話しかけにくいものと理解しましょう。声をかけられたら、明るく、笑顔で愛想よく「喜んで引き受けます」という気持ちで受けましょう。 ・忙しそうにしている人には、声をかけにくいものです。いつでも落ち着いて対応するように心がけましょう。 ・文化・習慣が違つと、感じ方、受け止め方も変わることがあります。国や宗教、習慣を理解することで相手のことを理解するのに役立ちます。 <p>②「介護士ソニアさんはどうしたらよかったのか」 (レジュメ I-2)</p> <p>ソニアさんは、一生懸命、積極的に仕事に取り組んでいましたが田中さんにはそのように映ってはいないようでした。</p> <p>とても残念なことです。相手を思う気持ちがあっても、形に表さないと相手には伝わらないのです。</p> <p>「第一印象をよくする」「落ち着いて対応する」「愛想・愛嬌を備える」「文化・習慣の違いを理解する」こうしたことを意識するだけで「頼みやすい」スタッフに近づきます。</p>
<p>問題演習 (I 問題演習 問題 1～5)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 問題を解く (I 問題演習 問題 1～5) 個人で問題を解く。 ・ 講師解答解説 (I 問題演習解説 解答・解説 1～5) 講師が解答解説
<p>ビデオ 2 「入所者との会話 2」 (シーン 2)</p> <p>問題演習 (I 問題演習 問題 6～10)</p> <p>解答・解説 (I 問題演習 問題 解答・解説 6～10)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ ビデオ 2 視聴 ビデオ視聴後、問題を解く。 ・ 問題を解く (I 問題演習 問題 6～10) 個人で問題を解く。 ・ 講師解答解説 (I 問題演習解説 解答・解説 6～10) 講師が解答解説

<p>ま と め</p>	<p>まとめ(レジュメI-3~5)</p> <p>接客マナーとは 接客マナーアップの 3ステップ 接客マナーの五大要素</p>	<p>まとめ 講師解説(レジュメI-3)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・介護の現場で起こる気持ちのズレは、相手を思っているけれど、ちゃんと伝わっていないことが原因と考えられます。思っているだけでは相手に伝わらないし、形だけでも伝わらないということ。 ・接客マナーとは、「ココロを形に、形にココロを添えて」接することです。どちらが欠けても相手には伝わりません。 <p>(レジュメI-4)</p> <p>自分のことしか考えない、周りへの配慮がない人のことを、『空気を読まない人』という言い方をするそうですが、『空気を読む』力は接客者に必要な要素です。</p> <p>接客者は、自分の周りを見回してみて、困っている人がいないかいつも「観察」します。目の前の人困っているようなら、相手は何に興味があるか「関心」を持ちます。そして、相手は何を望んでいるんだろうと相手の思いに「気づく」。そして自分ができることは手を差し伸べる。これが接客者の姿です。接客マナーを学ぶ上で、形となるのが「接客マナーの五大要素」です。</p> <p>(レジュメI-5)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・この後の章では、具体的に「接客マナーの五大要素」を学んでいきます。「あいさつ」は、基本となるあいさつ仕方、職場でのふさわしいあいさつなど。「表情」は信頼できる感じの良い表情。「身だしなみ」は、介護現場での服装、「態度」は、入所者やご家族の方、同僚や上司への態度など、さまざまな角度からマナーを学び、信頼される接客者を目指しましょう。
----------------------	---	---

5) ②【指導ガイド】第2回「職場の基本ルールとマナー」(全7頁)

2『職場の基本ルールとマナー』

——— ある日のソニアさんの言動(職員・スタッフ)

■ 講義とワークの進め方(レズンプラン)

	学習内容	指導上の留意事項
導 入	学習概要の説明 授業目的の確認	<p>・ 授業の概要を説明し目的を理解させる</p> <p>介護現場で仕事をする上で最も重要なのは、利用者やそこで働く人の安全を確保することです。ですが、スタッフ同士連携がうまく取れていなかったり、言い間違いや聞き違い、勘違いや思い込み、確認不足などから思わぬ事故につながることもあります。利用者が安心して、快適な生活を送るために、私たちは、どのように仕事に取り組んだらよいでしょうか。考えてみましょう。</p> <p>・ 職場は人の集まり</p> <p>介護の現場では、利用者一人ひとりのケアのために、多くのスタッフがそれぞれの担当・専門分野で力を合わせて働いています。</p> <p>例えば、介護施設では、介護士の他に、施設長、医師、看護師、事務職員、栄養士、リハビリスタッフ、相談員、ドライバー、などの横のつながりがあります。また、常勤と非常勤、パートなど働く形態に違いがあり、リーダーや主任などといった縦のつながりもあります。</p> <p>職場は、年齢・経験・家庭環境・人柄・価値観・仕事への意欲・取り組み方など、それぞれ異なるさまざまな人が集まっています。それぞれが好き勝手に振る舞いをすれば、チームはバラバラになり、仕事がスムーズに進みません。お互いにチームとして協力する姿勢が大切です。</p> <p>・ チームワークの重要性</p> <p>オーストラリアの心理学者であるアルフレッド・アドラーは、「仕事における失敗の90%は、知識や経験が足りないのではなく、そこに人間関係が築けないことが原因である」と言っています。例えば、利用者の体調や病歴のことなどスタッフが知っておくべき情報は、「どのスタッフも知っている」共通の理解と認識をもってチームでかわることで利用者の安心や快適な生活を確保することが出来るのです。</p>

<p>ワーク1 (ワークシート NO.2 ワーク1)</p> <p>発表</p>	<p>・「仕事を行う上でのマナー」(職場でのルール)にはどのようなものがあるか考え、グループディスカッション後、発表。</p> <p>グループ(4~5人)になりグループディスカッションを行います。「仕事を行う上でのマナー」(職場でのルール)についてどのようなマナーがあるか意見を出し合ってください。ワークシートに記入。</p> <p>(ワークシート No2 ワーク1)</p> <p>例) ・遅刻をしない(時間を守る)</p> <ul style="list-style-type: none">・挨拶をする・言葉遣いは丁寧にする・報告・連絡・相談をしっかりとする など <p>「仕事を行う上でのマナー」は、細かなことを言えばたくさんあります。大切なのは、分かっているけれど守れない人が多いこと。仕事では、「まあいいや」の心のゆるみが、利用者や他のスタッフに迷惑を掛けてしまうこともあります。</p> <p>日本のことわざに「言うは易く行うは難し」とあります。「時間を守る」「報告する」「挨拶をする」など、口で言うのは簡単だが、それを実行するのは大変難しいというたとえです。</p>
--	--

<p>ビデオⅡ 「職場の基本ルール とマナー」①～④ (シーン3-1～3-4)</p> <p>ワーク2</p> <p>解説(レジュメ Ⅱ-1)</p> <p>ビデオⅡ ①職場の会話 (シーン3-1)</p>	<p>・ビデオⅡ「職場の基本ルールとマナー」</p> <p>①職場の会話1(休み明けの挨拶)(シーン3-1 前半)</p> <p>②ミーティング1(電話対応)(シーン3-2 前半)</p> <p>③ミーティング2(席次)(シーン3-3 前半)</p> <p>④ミーティング3(指示の受け方)(シーン3-4 前半)</p> <p>視聴(不適切部分のみ)</p> <p>・ビデオを見て、職場で不適切なところを考えさせる。 (ビデオの前半部分は悪い例、後半部分は良い例が出ています。前半部分を視聴し、適切な対応の前で一旦止めてください。)ビデオを見て、ソニアさんはどのような行動が良くなかったのでしょうか。考えてみましょう。</p> <p>・ワーク2記入 (ワークシートNo.2 ワーク2 個人ワーク)</p> <p>・学生の意見を参考にしながら場面ごとに解説</p> <p>・①職場の会話1(休み明けの挨拶) 上司や同僚はなぜ、嫌な感じだったのでしょうか。 ソニアさんは有給休暇をとって、温泉旅行に行ってきました。有給休暇をとることは悪いことではありませんが、ソニアさんが休んだことで他のスタッフに負担がかかり、迷惑をかけます。休むことができたのは、スタッフの協力があったからです。「休み中はありがとうございました」一言お礼を言い、感謝の気持ちを伝えましょう。休んだ分は積極的に仕事に取り組みましょう。</p> <p>・解説後、ビデオⅡ「職場の基本ルールとマナー」</p> <p>①職場の会話1(休み明けの挨拶)適切な対応視聴(シーン3-1)</p> <p>②ミーティング1(電話対応) ソニアさんが不適切だった部分は何でしょうか。 ソニアさんは、渡辺さんから「電車が事故で動かなくなってしまい遅れるのでリーダーに伝えてもらいますか」と電話を受けました。この時のソニアさんは「分かりました」の一言です。とても事務的な印象を受けます。同僚の渡辺さんが大変なのですから、相手を思いやる言葉、例えば「それは、大変ですね」「どうかお気をつけて来ててください」など、思いやりのある声掛けかけがあるとよいです。伝言を受けるとき、ソニアさんは電話を受けた後、メモをリーダーの机の上に置き、そのままにしています。これでは、リーダーに確実に伝わるか心配です。伝言は、直接リーダーに口頭で伝えます。</p>
---	---

<p>ビデオⅡ ②ミーティング 1 (電話対応) (シーン 3-2)</p> <p>ビデオⅡ ③ミーティング 2 (席次) (シーン 3-3)</p> <p>ビデオⅡ ④ミーティング 3 (指示の受け方) (シーン 3-4)</p> <p>問題演習 (1~6) 解答解説</p>	<p>打ち合わせなどの話し中の場合、「お話し中、失礼いたします。」など一言添えると良いでしょう。</p> <p>・解説後、ビデオⅡ「職場の基本ルールとマナー」</p> <p>②ミーティング 1 (電話対応) 適切な対応視聴(シーン 3-2)</p> <p>③ミーティング 2 (席次) ソニアさんが不適切だった部分は何でしょうか。 ミーティングの途中でも、電話や来客にすぐに対応できるように末席に座ります。末席とは、出入り口に最も近い席です。進んで座るようにしましょう。 それに対して、入口から最も遠い席を上座と言います。リーダーなど上の役職の方が上席に座ります。</p> <p>・解説後、ビデオⅡ「職場の基本ルールとマナー」</p> <p>③ミーティング 2 (席次) 適切な対応視聴 (シーン 3-3)</p> <p>④ミーティング 3 (指示の受け方) ソニアさんが不適切だった部分は何でしょうか。 リーダーが話している途中で、ソニアさんが遮って質問をしています。発言する時は、話を最後まで聞いた後にします。 質問する時は、要点をまとめてから、相手の時間があるときに質問するようにしましょう。</p> <p>・解説後、ビデオⅡ「職場の基本ルールとマナー」</p> <p>④ミーティング 3 (指示の受け方) 適切な対応視聴 (シーン 3-4)</p> <p>・問題を解く (Ⅱ問題演習 問題 1~6) 個人で問題を解く。</p> <p>・講師解答解説 (Ⅱ問題演習解説 解答・解説 1~6) 講師が解答解説</p>
---	--

<p>ビデオⅡ 「職場の基本ルール とマナー」⑤～⑦ (シーン 4-1,4-2,4- 4) ワーク3</p> <p>解説(レジュメⅡ- 2</p>	<p>・ビデオⅡ「職場の基本ルールとマナー」</p> <p>⑤職場の会話2(報告)(シーン4-1前半)</p> <p>⑥職場の会話3-1(不適切な言葉遣い)(シーン4-2)</p> <p>⑦職場の会話4(引き継ぎ)(シーン4-4前半)</p> <p>視聴(不適切部分のみ)</p> <p>・ビデオを見て、職場で不適切なところを考えさせる。 (シーン4-1、4-4はビデオの前半部分は悪い例、後半部分は良い例が出ています。前半部分を視聴し、適切な対応の前で一旦止めてください。シーン4-2は全編悪い例です。)ビデオを見て、ソニアさん、小島さんはどのような行動が良くなかったのでしょうか。考えてみましょう。</p> <p>・ワーク3記入 (ワークシートNo.2 ワーク3 個人ワーク)</p> <p>・学生の意見を参考にしながら場面ごとに解説</p> <p>⑤職場の会話2(報告)</p> <p>(1)小島さんが行った対応について、不適切だった部分はどこでしょう。 小島さんは、そーっと挨拶もしないで遅れて職場に入ってきます。これは良くありません。遅れても挨拶をして、リーダーのもとに行き「遅れてすいませんでした」と出金の報告とお詫びの一言を言いましょう。</p> <p>(2)ソニアさんが行った対応について、不適切だった部分はどこでしょう。 伝言は、相手に伝えるまでが仕事です。伝言メモを机の上に置いておいてもリーダーに口頭でも伝える必要があります。</p> <p>・解説後、ビデオⅡ「職場の基本ルールとマナー」</p> <p>⑤職場の会話2(報告)適切な対応視聴(シーン4-1)</p> <p>⑥職場の会話3-1</p> <p>(1)小島さんが行った対応について、不適切だった部分はどこでしょう。 同僚を「ちゃん」付けで呼ぶのは適切ではありません。また、「マジ」「ヤバい」などの若者言葉や流行語言葉は職場ではふさわしい言葉ではありません。いくら親しい間柄でも職場では適切な言葉遣いを使いましょう。</p>
---	--

	<p>問題演習 (7~10) 解答解説</p>	<p>(2) ソニアさんが行った対応について、不適切だった部分はどこでしょう。</p> <p>利用者とスタッフはいくら親しくても仕事上の関係は変わりません。ソニアさんは今どきの褒め言葉と勘違いをしてそのまま使ったようですが、職場で使う言葉は相手に失礼にならないよう注意が必要です。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 解説後、ビデオII「職場の基本ルールとマナー」 ⑥ 職場の会話3-2 (適切な言葉遣い) 適切な対応視聴 (シーン4-3) ⑦ 職場の会話4 ソニアさんが行った対応について、不適切だった部分はどこでしょう。 <p>リーダーが「ご苦労さま」と言ったことに対し、ソニアさんも「ご苦労さまでした」と返しています。「ご苦労さま」は目上の方が目下に使う言葉です。リーダーに対して使う適切な言葉遣いではありません。正しくは「お疲れさまです」を使いましょう。また、引き継ぎ業務など終わってから帰りの支度をします。ソニアさんは「じゃあ上がります。ご苦労さま」と言って帰ります。正しくは、「それでは、お先に失礼いたします。」小島さんには「よろしくお願ひします」と帰ります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 解説後、ビデオII「職場の基本ルールとマナー」 ⑦ 職場の会話4 (引き継ぎ) 適切な対応視聴 (シーン4-4) ・ 問題を解く (II問題演習 問題7~10) 個人で問題を解く。 ・ 講師解答解説 (II問題演習解説 解答・解説7~10) 講師が解答解説
<p>ま と め</p>	<p>10分 まとめ (レジュメII -3~6) 職場の基本ルール3 ステップ</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 講師解説 (レジュメII-3~6) ・ 皆がイキイキと仕事をするには、職場の基本ルールを守ることが大切。 <p>みんながイキイキと、自分らしく、やりがいのある仕事につき、他の人からも頼りにされるようにするにはどうしたらよいでしょうか。まずは、ステップ1、職場の基本を知ること。</p>

<p>良い人間関係を築く 3K</p>	<p>職場はさまざまな考え方を持つ人で構成されています。それぞれ好き勝手に振る舞いをすれば、チームはバラバラになり、仕事はスムーズに進みません。朝の挨拶から始まり、休暇のマナー、伝言メモの扱い方、遅刻の対応、ミーティングでの姿勢、同僚や上司、利用者との接し方、一つひとつの態度の積み重ねが信頼を生みます。</p> <p>ステップ2、知っていることは、すぐに取り入れ実践していきましょう。</p> <p>さらにステップ3、周りを見て素敵なお人柄はいませんか？ 良い点はどんどん真似をしてマナーカーアップしていきましょう。</p> <p>介護士の仕事は、『3K』と言われていました。何という意味か分かりますか？</p> <p>仕事が、「きつい」（重労働）、「汚い」（排泄物を扱う）、「危険（病気の感染）」の三つのKの頭文字を取ってそう言われます。</p> <p>「きつい」は、確かに一日に数十人の高齢者をベッドから、車いすに移動したりするのは力が必要です。勤務時間も変則的で、夜勤もあるから、それだけでも慣れるまで大変かもしれません。</p> <p>「汚い」は、利用者のオムツを交換し、排泄物を触るのは誰でも好んでする仕事ではありません。</p> <p>「危険」は、集団で生活している場合、様々な病気に感染するリスクを背負って生活をしています。ウイルス感染や、食中毒などの感染の危険を伴う仕事です。</p> <p>このように残念ながら、ネガティブワードが並び今も変わらない部分もありますが、現在は介護の仕事はとても注目されて以前とはイメージが大きく変わってきています。</p> <p>介護士は、専門的な介護サービスを提供する仕事です。利用者に「関心」を持って接することで「感謝」され、元気や励みになる言葉をたくさん貰います。利用者からいただく、心のコもった「ありがとう」は強く心を動かされ、「感動」となります。</p>
<p>皆の幸せを目指して</p>	<p>介護士の仕事は、「関心」「感謝」「感動」というポジティブワードで溢れた『3K』なのです。</p> <p>介護士が仕事にやりがいを持って取り組むことで、利用者も快適に過ごすことができ、介護施設も活気が出来て明るい雰囲気になり、介護士、利用者、施設、皆の幸せにつながります。</p>

5) ③【指導ガイド】第6回「接遇の五原則(2)」(全4頁)

6 接遇の五原則(2)

③表情 安心感を与える表情/④態度 温かく親切な態度

■講義とワークの進め方(レクシンプラン)

	学習内容	指導上の留意事項
導入	授業目的の確認	<p>・介護職に必要な接遇マナーを理解させる。</p> <p>人は無意識のうちにいるいろいろなしぐさをします。文化や世代によってもしぐさの解釈は違いますが相手が自分に対して思いがけない感情を抱いていたとしたら、とても残念なことです。</p> <p>例えば、授業中私が話している最中にも関わらず携帯電話を持ち何か操作していたとします。その学生は、もしかすると私が話した言葉の意味が分からないため、調べていたとしても私はその生徒のことを授業に集中せず意欲のない学生と判断します。</p> <p>例えば、ある時あなたが友人の誕生日プレゼントを用意して、そのプレゼントを渡したとします。友人は「ありがとう」と言いますが、そっけなく、プレゼントをすぐに鞆の中にしまったとします。</p> <p>あなたはその時、どのように感じるでしょうか。私ならばその友人に対して「あれ？嬉しくないのかな？」と感じます。その友人がプレゼント見て、喜ぶ顔が見えなかったからです。</p> <p>例えのように、態度一つで相手に誤解を与えてしまうこともあります。</p> <p>表情についても、疲れているときは表情が暗くなりがちです。入所者に「あの介護士さん、怒っているのかしら」と勘違いされたり、「話にくい」と思われたりします。相手は言葉以外からメッセージを受け取ります。</p> <p>入所者に、安心してもらい、信頼を得、満足を届けるには、どのような態度が必要なのでしょう。</p> <p>接遇の五大原則である③態度④表情を学びましょう。</p> <p>・好ましい態度や表情を理解させる。</p> <p>介護士が疲れて笑顔がなかったり、ものの扱い方が乱暴だったり、忙しそうに走り回っていたりすると、入居者は安心してお願いすることができません。普段から相手に対して温かく、優しく、穏やかに、笑顔で接しましょう。好ましい態度や表情は利用者の安心感や心地よさにつながります。</p>

<p>ワーク1 （個人で考え。グループディスカッション）（ワークシート No.6 ワーク1） 発表</p> <p>ワーク2 （ペアワーク） （ワークシート No.6 ワーク2）</p>	<p>・「仕事に避けたいしぐさ」グループディスカッション（ワークシートNo. 6 ワーク1） グループ（4～5人）になりグループディスカッションを行います。例えば、接遇では、相手の人には自分の身体の裏側を見せないように気を付けます。裏側とは、背中やお尻のこと。手で方向を示す時は、指で差し示すのではなく、手の平を相手に見せます。（これを日本では「手の内を見せる」と言います。） 例）・手を身体の後ろに回す ・腕組みしながら話を聞く ・足を組む ・机に肘をつく ・貧乏ゆすり ・ボールペンなど筆記具をいじりながら接する このような態度は、相手に不快感を与えるだけでなく、自分の印象も悪くなりますので意識してしないようにしましょう。</p> <p>・ペアワーク（ワークシートNo. 6 ワーク2） 二人一組になり、向かい合って座ります。ワーク内の態度を行います。相手の人がどのように感じるか伝え、交替で演じてみましょう。 （終わったら、ワークを行った感想を聞きます。）</p>
<p>ケーススタディ①② 「食事の配膳 魚の向き」 「食事の配膳」</p>	<p>ケーススタディ 1, 2 「食事の配膳」について考えさせる。 （レジュメVI-1, 2, 3, 4） 頭のついた魚の位置は、左向きにします。逆に盛り付けると、仏様のご膳になってしまうので気をつけましょう。日本では食事の基本はご飯、汁物、おかず三品、これを一汁三菜と言います。料理の位置も大体決まっています。配膳する時、食べやすいようにするためお箸を右手に、お茶碗を左手に持ちやすいようにご飯茶碗は手前左側に、味噌汁などの椀物は手前右側に置きます。おかずは、奥に置きます。 マナーとは、相手を大切に思う気持ちが簡単にルール化したものです。ルールが分かってくると、接することも楽しくなってきます。</p>

<p>ケーススタディ③ 「声をかける」</p> <p>ビデオ Ⅲ「食事のマナー」 (シーン6) Ⅲ「入所者との会話 (声掛け)」 (シーン7)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ケーススタディ③「声をかける」について考えさせる。 (レジュメⅥ-3, 4) 声、立ち方、座り方、雰囲気、しぐさ、表情などでその人のやる気や仕事への姿勢が伝わってくるものです。 ・ビデオⅢ「安心を与える表情 温かく親切な態度」～食事のマナー視聴(シーン6) ・ビデオⅢ「安心を与える表情 温かく親切な態度」～入所者との会話(声掛け)視聴(シーン7) ・正解をビデオで確認する。
<p>問題演習</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・問題を解く(Ⅵ問題演習 問題1~4)
<p>ケーススタディ④ 「丁寧なお辞儀」</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ケーススタディ④「丁寧なお辞儀」について考えさせる。 (レジュメⅥ-7, 8) ・丁寧なお辞儀のポイントは <ol style="list-style-type: none"> ①上体をスッと前に倒す ②倒したときに一旦止める ③上体をゆっくり起こし、相手の目を見る。
<p>ケーススタディ⑤ 「物の受け渡し」</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ケーススタディ⑤「物の受け渡し」について考えさせる。 (レジュメⅥ-9, 10) ・物の受け渡しのポイントは <ol style="list-style-type: none"> ①作業の手は一旦止める ②両手で受け渡し ③胸の高さで行う
<p>ケーススタディ⑥ 「指し示す手」</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ケーススタディ⑥「指し示す手」について考えさせる。 (レジュメⅥ-11, 12) ・指し示す手のポイントは <ol style="list-style-type: none"> ①手の指をそろえる ②手の平を立てる ③指し示す方に指先をむける
<p>ビデオ視聴 「挨拶(丁寧なお辞儀)」(シーン8) 「物の受け渡し」 (シーン9) 「指し示す手」 (シーン10)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ビデオⅢ「安心を与える表情 温かく親切な態度」～挨拶(丁寧なお辞儀)(シーン8) ～「物の受け渡し」(シーン9) ～「指し示す手」(シーン10) ・ビデオを視聴し正しい態度を確認する。

	問題演習 (5~10)	<ul style="list-style-type: none"> ・問題を解く (VI問題演習 問題 5~10)
	<p>ロールプレイング 「声かけ」・丁寧なお辞儀・物の受け渡し・指し示す手・笑顔</p> <p>ワーク3 (ペアワーク) (ワークシート No.6 ワーク3) (レジュメ VI 11.12)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・笑顔と温かく親切な態度の効果 ・笑顔の連鎖 (レジュメVI13) 	<ul style="list-style-type: none"> ・講師が、実際に「声掛け」丁寧なお辞儀、物の受け渡し、指し示す手、笑顔など手本を示す。 その後続いて受講生が行う。 ・受講生はペアになりそれぞれロールプレイングを行う。 お互いにチェックし合う。(ワークシートNo. 6 ワーク3) <p>・介護士であるスタッフが温かく、優しく、丁寧に明るく笑顔で接すると、スタッフは、「好感が持てる」、「誠実」、「信頼できる」というメッセージを伝えます。入所者はそのような気持ちを受けて、自分は「受け入れられている」「大切にされている」「心地よい」「安心できる」と感じ、満足や安心、信頼感を感じます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・講師が笑顔の効果について伝える。 笑顔の方程式 ・「口角が上がり、目じりが下がる」と、人は統計的には笑顔と認識します。 ・笑顔のある空間はとても気持ちの良いものです。介護士が笑顔で接することで、笑顔が伝染し入所者も笑顔になるのです。 いつも笑顔で接すると、話しかけやすくなり、相手との距離が縮まります。笑顔の人には人が集まります。 笑顔の人には、幸せがたくさん詰まっています。 いつも笑顔を心がけましょう。

5) ④【指導ガイド】第7回「接遇の五原則（3）」(全6頁)

7『接遇の五原則（3）』 ⑤言葉遣い

——— 介護場面での好ましい言葉遣いと好ましくない言葉遣い

■ 学習指導計画書

	学習内容	指導上の留意事項
導入	授業目的の確認 言葉遣いは心遣い	<p>・日常生活での相手を敬った言葉遣いの必要性を理解させる</p> <p>海外の人から見ると、日本の交通機関はとても親切だそうです。</p> <p>理由は、電車やバスに乗っていると次の停車駅をアナウンスしてくれるからだそうです。</p> <p>「ご利用ありがとうございました。次は、〇〇駅、〇〇駅」</p> <p>「ご乗車ありがとうございました。本日は雨のため傘のお忘れ物が大変多くなっております。お忘れ物なさいませんよう、お気をつけて行ってらっしゃいませ」など。なるほど、傘の忘れ物まで心配してくれるので親切です。</p> <p>ですが、時々とても残念なアナウンスがあります。</p> <p>朝の出勤時、雨が降り、混雑したバスに乗っていたときの事、バスの運転手が怒鳴るように、「お客さん、もっと奥に詰めてください!」「はい、詰めて! 詰めて~!」など。</p> <p>こんな時は朝からとても暗い気分になってしまいます。</p> <p>逆に、「恐れ入りますが、お客様がご乗車になりますので、もう一步奥に詰めていただけますでしょうか」「ご協力ありがとうございました」と言われると協力したくなり、気持ちよく過ごすことができます。</p> <p>このように、言葉遣いには、相手の心をほぐしたり、気分をよくさせたり信頼関係を築く大きな役割があります。</p> <p>介護現場でも、何気ない一言でほっとする気持ちになったり、思いやりを感じることもあります。また、逆に相手の心を傷つけてしまうこともあります。相手を傷つけない表現方法や、元気づける表現方法を学び、積極的にかかわりを持てるようにしましょう。</p>
	個人ワーク「好ましい言葉遣いと好ましくない言葉遣い」(ワーク1)	<p>・好ましい言葉遣いと好ましくない言葉遣いの違いと理由を考える</p> <p>・ワーク1</p> <p>介護士が入所者の食事の介助の際に使う言葉について、好ましいと思うものに(○)、好ましくないと思うものに(×)を記入しましょう。個人で考えてください。</p>

<p>グループディスカッション (ワーク2)</p>	<p>・ワーク2 グループ (4~5 人) になりグループディスカッションを行います。ワーク1について、個人の意見を発表し合い意見をまとめ、なぜ、好ましくないと思うもの (×) につけたか理由をグループで考えてください。</p> <p>・ワーク1 正解</p> <p>①「早くして」 (×) ②「すぐに行きます」 (○) ③「ごはんの時間だよ」 (×) ④「何がお好きですか」 (○) ⑤「食べさせてあげるね」 (×) ⑥「マジで？」 (×) ⑦「汚しちゃダメじゃん」 (×)</p> <p>・ワーク2 解説</p> <p>①「早くして」 早くしてほしいのは、スタッフの都合。自己中心的な表現の仕方です。</p> <p>③「ごはんの時間だよ」 入所者に対してなれなれしい言い方です。友だち言葉を使うことが、相手に親近感を与えると勘違いする人もいます。入所者はお友だちではありません。スタッフは目下。入所者は目上の人です。</p> <p>⑤「食べさせてあげるね」 「～してあげる」という言い方は、高齢者である入所者に対し、子ども扱いしています。プライドを傷つける表現です。</p> <p>⑥「マジで？」 若者言葉、流行語、略語は高齢者には理解しにくいもの。言っている意味が分からず、不快と感じます。</p> <p>⑦「汚しちゃダメじゃん」 (×) 相手を否定するような表現の仕方です。入所者を受け入れる謙虚な姿勢や言葉遣いが必要です。</p> <p>・入所者への言葉遣い ・色々な場面ごとの声掛け</p>
----------------------------	---

<p>ケーススタディⅠ・Ⅱ (レジュメⅦ-1~4)</p> <p>ケーススタディⅢ (レジュメⅦ-5、6)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ケーススタディⅠⅡ「声かけ」「気持ちに沿った声掛け」 (レジュメⅦ-1~4) 介護士の声かけで、入所者はどのように感じるか考える。 ・ケーススタディⅢ「朝の声かけ」(レジュメⅦ-5、6) 個人で考えた後、講師解説 介護士ソニアさんの声掛けで、入所者田中さんはどのように感じるか考える。
<p>ビデオ「朝の声かけ」(シーン11)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ビデオ視聴(Ⅵ「心遣いは言葉遣い 信頼関係を築く言葉遣い」 ~朝の声かけ(シーン11)
<p>声掛け まとめ(レジュメⅦ-67)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・声掛けは「あなたと関わりたい」というメッセージ ・「声掛け」のポイント 声掛けは「あなたと関わりたいのです」というメッセージです 解説(レジュメⅦ-7)
<p>問題演習(問題1~4)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・問題を解く(Ⅶ問題演習 問題1~4) ・解答解説
<p>プラスアルファの思いやり言葉</p>	<p>私たちは、日常の会話のなかで、相手の一言でほっとしたり、嬉しいと感じたり、時にはイライラと感じたりします。</p> <p>会話の中から、相手の状況を思い浮かべ相手の心に寄り添ったプラスアルファの一言を考えてみましょう。</p>
<p>ビデオ「入所者への対応」(シーン12)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ビデオ視聴(Ⅵ「心遣いは言葉遣い 信頼関係を築く言葉遣い」 ~入所者への対応(シーン12) ビデオ視聴した後、プラスアルファの思いやり言葉に関するワークを行います。
<p>ワーク(個人・グループワーク)</p>	<p>ワーク3(ワークシートNo.4ワーク3)</p> <p>個人で考え、その後グループ(4~5人)になりグループディスカッション、グループごとに発表を行います。</p>

<p>ビデオ「入所者への対応」(シーン13)</p> <p>ビデオ「入所者への対応 2-1」(シーン12-2)</p> <p>ワーク4</p> <p>問題演習(5~10) 解答解説</p>	<p>「今日は、体調がよくないので入浴を控えたいのですが・・・」 と言う田中さんに対し、ソニアさんは田中さんの気持ちに 応えて思いやり言葉を掛けます。 例) まあ、体調がよくないのですか、心配ですね。 どんなところが良くないのか具体的に教えていただけ ますか？(心配そうに) わかりました。痛みが続くようならおっしゃってくだ さい。 先生に診てもらいましょう。 他のスタッフにも伝えておきますね。 いつでも、お声掛けくださいね。 など 思いやり言葉、声掛けは、「あなたと関わりたい」という メッセージです。</p> <p>・ビデオ視聴 「職場は仕事の集まり」～入所者への対応正しい連絡 (シーン13) 正しい例を視聴し、プラスアルファの思いやり言葉の大切 さを理解する。</p> <p>・ビデオ視聴(VI「心遣いは言葉遣い 信頼関係を築く言葉 遣い」 ～入所者への対応 2-1 (シーン12-2) ビデオ視聴した後、プラスアルファの思いやり言葉に関し たワークを行います</p> <p>ワーク4 (ワークシートNo.4 ワーク4) 個人で考え、その後グループ(4~5人)になりグループ ディスカッション、グループごとに発表を行います。 例) 田中さん、お探しのメガネはこちらですか？ ソファの上にありますよ。よかったですね。 つぶされたら大変でしたね。 これからは、置く場所に気を付けてくださいね。 (笑顔で)</p> <p>・問題を解く(VII問題演習 問題5~10) ・解答解説</p>
--	--

<p>ストロークとは（レジメⅦ-8） ストローク発信度チェック （レジメⅦ-9, 10）</p>	<p>・講師解説</p> <p>コミュニケーションは、相手と共に関わるプロセスです。この共に関わる中で、相手の存在を認めて相手に働きかけることをストロークと言います。</p> <p>「おはようございます」「こんにちは」という挨拶や、優しく微笑みかける肯定的なストロークもあれば、叱る、怒るなど否定的なストロークもあります。人が幸せを感じるのも不幸せになるのも原点はストロークの出し方、受け取り方によります。</p> <p>コミュニケーションはキャッチボールに例えられることがあります。話し手が、ボールを投げる側。聞き手がボールを受け取る側。ボールが伝えたい情報です。強いボール、早いボール、違う方向に投げられると、聞き手は情報をうまく受け取ることができません。</p> <p>声掛けするときは、受け取りやすいよう優しく投げることが大切です。</p> <p>・ストローク発信度チェックを行い、自分自身を振り返る。</p> <p>自身のストローク度をチェックしましょう。</p> <p>点数が高いほどストローク発信度は高いと言えます。グループやクラスの中で話し合い、自分コミュニケーション力を振り返ってみましょう。</p> <p>人間関係を支えるポジティブワード</p> <p>同じ意味でも、伝え方によって受け止める側は印象が大きく変わる場合があります。例えば、「あの人は自分勝手すぎる」と言うと「わがままな」「自己中心的な」などマイナスの印象を与えます。ですが、「あの人は自分の意思がしっかりしている」とすると前向きな姿勢で、プラス思考にとらえることができます。</p> <p>ワーク5（ワークシートNo.4 ワーク5）個人で</p> <p>次の言葉をマイナス印象からプラスの印象に変えてみましょう。</p> <p>いい加減 → 柔軟な おせっかい → 親切的な 冷たい → 落ち着いている、冷静 おしゃべり → 話題が豊富 馴れ馴れしい → 親しみやすい 頑固 → 自分の考えを持っている 無神経 → おおらかな 飽きっぽい → 流行に敏感</p>
--	---

ま と め	人間関係を支えるポジティブワード まとめ	<p>仕事を通じて「明るく」、「元気に」「素直」な人に人間関係を支えるポジティブワード プラスの言葉をいくつか言えますか？</p> <p>「疲れた」、「もう嫌だ」、「辛い」、「悲しい」、「みじめだ」、周りに暗い言葉を使っている人はいませんか？ネガティブな言葉を聞いているだけで、そばにいる私たちも気分が沈んでしまいます。</p> <p>話す言葉がポジティブだと聞く相手も、「嬉しい」、「楽しい」と感じます。反対にネガティブな言葉を聞くと、「悲しく」なります。相手が聞いて嬉しいと感じる言葉をどのくらい知っていますか？</p> <p>挙げてみましょう。（少し、考えさせる）</p> <p>（レジュメⅦー11）</p> <p>介護士は、高齢者を元気にする仕事です。介護士自身が、ポジティブワード「楽しいです」「嬉しいです」「○○さんのおかげです」などを使うことで、自分も周りも元気になります。</p> <p>明るく・元気に・素直に接し、入所者に積極的にかかわりましょう。</p>
----------------------	---------------------------------	---

以上、「外国人介護福祉士候補者向け 介護職の接客スキルを高める教育プログラム」として、「介護職のための接客マナー講座」全20回のカリキュラムと、その教材コンテンツである ① ワークシート・② ケーススタディ用映像・③ 練習問題(問題&解答・解説)・④ 講義資料・⑤ 指導ガイドを開発した。

これらについて、専門家をはじめとする各方面からの指摘を参考にし、本プログラムを実証講座で実施する際、更なる洗練・改善のための検討を試みたい。

第4章

実施計画

実施計画

第4章 実施計画

4.1 概要

本事業では、**第2章**で紹介した調査の結果を受け、**第3章**で詳説したような教育プログラムの開発に取り組んだ。

そして、この教育プログラムの教育効果や妥当性を検証する実証講座の実施モデルを計画した。

実施対象は、日本に在住する介護福祉士候補者や、日本の専門学校・大学に在籍する外国人留学生等を想定した。

具体的な実施準備と運用は、本事業2年目の平成27年度事業で行う予定である。

4.2 教育プログラム実施モデル構想

本事業で開発した教育プログラムは、介護分野における外国人就業者の雇用を促進するために、外国人介護福祉士候補者が日本で就業・生活するために必要な素養を養成するものである。その際、「必要な素養」は、外国人就業者が介護の現場において

周囲の職員や利用者と円滑な日本語コミュニケーションを図るための知識や対人スキルである。それは、所謂コミュニケーションやマナーの知識・スキル一般という類のものでなく、あくまで「外国人のための」「日本の介護業界での就労を目指す者のための」日本に関する知識や接遇スキルという実践的なものである。

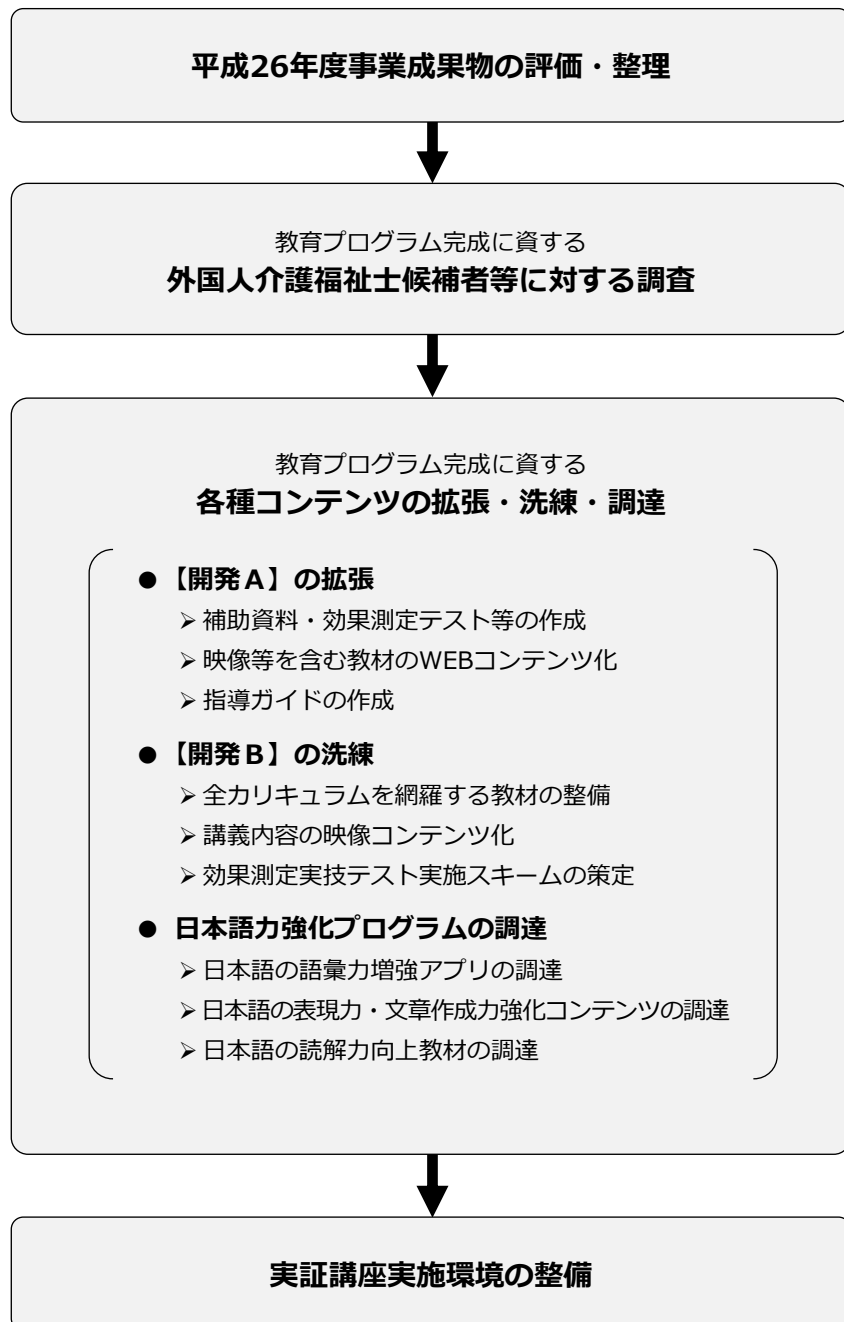
そこで、この教育プログラムの実施モデルの全体について、次のように構想している。

名称	介護分野の外国人就業者の雇用を促進する養成プログラム
目的	外国人介護福祉士候補者が介護の現場で周囲の職員や利用者との円滑な日本語コミュニケーションを図るための知識・スキルの向上に寄与し、彼らが日本の施設等に就業して介護業界の人材不足解消の一助になることを目指す。
対象	<ul style="list-style-type: none"> ○ 日本に在住する介護福祉士候補者 ○ 日本の専門学校・大学に在籍する外国人留学生等 ○ インドネシアをはじめとするアジア圏の大学等に在籍する日本語学習者
時間	120時間
内容	<p>A. 日本の介護事情と要介護者を知る教育プログラム</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ 40時間 ➢ 日本の介護事情や利用者(要介護者)の生い立ち・価値観・背景文化等に関する知識を習得する講座・eラーニング <hr style="border-top: 1px dashed #000;"/> <p>B. 介護職の接遇スキルを高める教育プログラム</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ 30時間 ➢ 日本の介護現場に適した言葉遣い・心遣い・身だしなみ・立ち振る舞いを習得する講座 <hr style="border-top: 1px dashed #000;"/> <p>C. 介護職に必要な日本語力を強化する教育プログラム</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ 50時間 ➢ 職業人に必要な日本語の語彙力・表現力・文章作成力を強化するeラーニング等
備考	受講者の便宜に配慮した、必要な学習項目を選択して受講できる「学習ユニット積み上げ方式」による構成

4.3 実証講座実施計画

本事業で開発した教育プログラム教育効果や妥当性を検証するため、平成27年度事業において、その実証講座を実施する。

実施にあたり、次年度事業では、次の取組が必要になることが想定される。



まず、本事業で開発した教育プログラムについて、学生・教員等の学校関係者や実務者・専門家等から感想・意見を聴取し、それを実施委員会で整理・検討する。その上で、本プログラムにおける課題の抽出・整理および評価を行う。

次に、この教育プログラムを次年度事業で実施するために完成させるべく、想定される受講者(外国人介護福祉士候補者等)を対象にした調査を行う。先の評価・課題整理に加え、この調査結果を吟味することで、実施する実証講座の適正化を図る。

そして、本事業で構想した120時間の教育プログラムの完成を実現するべく、各種コンテンツの拡張・洗練・調達を行う。具体的には――

- 1) 本事業【開発A】「日本の介護事情と要介護者を知る教育プログラム」を40時間のプログラムとして設定し、その拡張のために「補助資料・効果測定テスト等の作成」「映像等を含む教材のWEBコンテンツ化」「指導ガイドの作成」等を行う。
- 2) 本事業【開発B】「介護職の接遇スキルを高める教育プログラム」を30時間のプログラムとして設定し、その整備・洗練のために「全カリキュラムを網羅する教材の整備」「講義内容の映像コンテンツ化」「効果測定実技テスト実施スキームの策定」等を行う。
- 3) 本事業の調査結果でも大きな課題として浮上した、外国人候補者における日本語力不足の克服のために、上記2プログラムに加え、日本語力強化プログラムを補完する。そのために「日本語の語彙力増強アプリ」「日本語の表現力・文章作成力強化コンテンツ」「日本語の読解力向上教材」等を調達する。

以上の準備作業の後、実証講座を実施するための環境整備を行う。具体的には、次のような取組項目が想定される。

- 実施校の選定
- 実施日時の設定
- 受講者の募集・調達
- 学習環境の調達・整備
- 連携先海外校の選定・調整
- 事務・運用人員の調達・管理
等々

その際、実施校は、介護福祉学科を擁する学校が望ましい。言うまでもなく、本校だけでなく、他校での展開も視野に入れ、広く普及できる可能性を検討する。

また、受講者は、日本に在住する介護福祉士候補者、日本の専門学校・大学に在籍する外国人留学生等、インドネシアをはじめとするアジア圏の大学等に在籍する日本語学習者を想定しているため、そのための募集・調達活動を行う。

さらに、在外日本語学習者の受講を想定していることから、インドネシア等との連携を図れるコーディネーター役の存在も求められる。

そして、先述したような各種コンテンツの拡張・洗練・調達により、WEBコンテンツやeラーニング等のデジタル教材を活用することになる。そのための学習環境の調達・整備する必要がある。

以上のような実施計画を踏まえ、次年度(平成27年度)事業では、本事業で開発した教育プログラムの拡張・実施・実証を行う。

そして、その実証結果をもって本事業成果の普及を図り、介護分野のサービスの質向上や人材育成に寄与することを企図する。

さらに、その成果を活用しながら、他分野への応用や、分野に依存しない取組への発展を目指す。

平成26年度 文部科学省

成長分野等における中核的専門人材養成等の戦略的推進事業

介護分野の外国人就業者の雇用を促進する養成プログラムの開発と実施

発行日 平成27年 2月

発行者 学校法人宮崎総合学院

〒880-0802 宮崎県宮崎市別府町4-19

TEL 0985-22-1030 FAX 0985-22-0651

※ 本書の無断転載を禁じます。