

外国人介護従事者が地域定着した 成功事例に関する一考察

村 上 逸 人

1. 研究背景

介護に従事する職員の人員不足に対する議論は枚挙にいとまがない。人口減少が進んでいく中で、介護人材に対してはその不足状態の解消とともに、地域包括ケアをすすめていくため、ケアの質をより一層高めていくことが望まれている。ケアの質を向上させるため、介護従事者に対してはこれまで以上に、介護とその業務に付随した基礎的な医療知識と認知症に対する対応力を高めていくことが求められている。

若年労働力人口が減少していく中、介護職員の人材確保ができない原因に取り上げられるのは、処遇の低さとキャリア・アップの難しさだといわれる。そうしたなかで総理府は成長分野における人材育成を進めてきている。成長分野のひとつに介護を取り上げ、介護職員のキャリアや能力を評価することで労働移動を促そうと2012年以降「実践キャリア・アップ戦略」を展開してきたが、見通しがつかないでいる。成長分野における人材育成の業務を2015年からは厚生労働省（以下、厚労省）へ移管し「介護職員資質向上促進事業」として継続し長期的な人材定着をねらっているが、離職率は依然として高く、人材確保への道のりは厳しい状況にある。

介護人材不足の打開に向けて、各地にある高齢者施設を経営する社会福祉法人は、多方面からの介護現場へ人材の参入促進にむけて趣向を凝らし、資質の向上を通じて重度者ケア体制による報酬加算の確保を行ない、労働

環境や職員処遇の改善を行うことで、介護人材確保や介護職員の育成に力を注ごうとしている。そうしたなか、厚労省は介護現場の人材不足解消に向けて、様々な理由でいったん離れた介護人材の復帰に向けた制度や、若者や学生、中高年齢者などの介護現場への参入促進のほか、介護職のイメージ向上の施策を講じているが、有効な手立てに至っていない。厚労省が発表した「2025年に向けた介護人材にかかる需給推計」¹⁾によれば、人口規模の大きい大都市圏で、介護人材の需給ギャップが特に厳しい状況になっている。そうした状況のもと、238万人を超える外国人が在留²⁾している。永住者、特別永住者のほか、留学生28万人、技能実習は約23万人となっている。外国人をはじめとした多様な人材の介護分野への参入は、2025年に約37万人の需給ギャップを埋める担い手を生み出すことと期待されている。

2. 研究目的

外国人介護従事者は、少子高齢化の進行や労働需給の不具合により、不足している介護分野の労働力の補充としての役割だけでなく、わが国で共に介護を支える存在として、地域への定着に成功した事例について考察する。対象者の地域定着の契機やその要因について、対象者の視点で明らかにし、今後の示唆とすることを目的としている。

3. 先行研究の検討

外国人による介護に関して、異文化間のケアの視点で、高本(2010)³⁾は、①ケアする側が日本人、ケアを受ける側が日本人ではない。②ケアする側が外国人でケアを受ける側が日本人。③ケアする側もケアされる側も外国人と3つのパターンを紹介し、異文化間ケアにおける制度やコミュニケーションの問題、なかでも日常で使用される日本語と専門的な日本語の

習得について提起している。大関ら(2014)⁴⁾は、外国人介護従事者に対する日本語教育とその関連領域の課題を検討し、「就労のための能力」と「国家試験に合格する能力」、「日本語力」を区別する必要性と、国境を越えて移動してくる介護人材のキャリアパス問題と日本における外国人介護従事者の社会的包摂に向けた取り組みの仕組みづくりについて述べている。高畑(2014)⁵⁾はフィリピン人介護福祉士候補生を対象に、どのような人が、どのような条件で定着し、合格したのかについて検討し「マニラ首都圏以外の出身者で、看護学部出身であるが職歴は浅く、日本の介護に興味がある人」⁶⁾と結論づけている。畠中ら⁷⁾は、異文化適応の三層構造モデルを用いて整理し、職場環境への適応や職業的成長と日本での生活に有意義感や目標を見出すことができるとしている。山本ら⁸⁾は、外国人看護師候補者に面接し、自国との看護ニーズの違いやスタッフや患者との人間関係づくりに苦慮していることに言及し、受け入れ病院については、外国人看護師候補者の背景と具体的な対応方法の関係者への周知と日常的サポートの必要性を述べている。高畑⁹⁾は、出入国管理だけでなく、永住外国人の介護をはじめとした生活課題と移民コミュニティについて考察し、その上で移民受け入れに関して、永住外国人の過疎地への転居・就労支援と高齢化の課題に対応していくことが人口減少を止める一助になると述べている。池田ら¹⁰⁾日本で働く元留学生に対するライフストーリーインタビューで彼らに対しては、日本語を習得の際、学習者のコミュニティ参加を視野に入れて、授業以外にコミュニティのなかでも主体的に学ぶことの意義を唱えている。簾ら¹¹⁾は多文化共生の視点から定住者における課題として、多言語対応、市民としての社会的不利、外国人の参加機会や意欲の不足、日本人と外国人の橋渡し役の活躍の場がないことを挙げている。

外国人介護従事者についての先行研究では、介護業務に従事するにあたって日本語に関する課題や介護職員として就労するための能力に関するものが多くみられる。一方で地域コミュニティにおける生活者としての視点から、文化的共生と生活環境に順応するために周囲の生活支援などが国へ

の定住に向けた人間関係づくりと意思疎通に関するものがみられる。

4. 研究方法

(1) 調査対象

調査年月日 2017年5月30日

調査対象施設 A 県 B 市所在の特別養護老人ホーム C

調査対象者 特別養護老人ホーム C で介護に従事する外国人 D さん
(フィリピン出身)

表 1 研究対象者の背景

研究対象者 D さん	
性別	女性
年齢	45 歳
介護関係所持資格	なし
在日年数	18 年
介護従事年数	15 年

(2) 研究方法

研究対象者に半構造化インタビュー調査を実施した。インタビュー内容は、来日の経緯、介護の仕事や日本語の学びについてのほか家族や友人についてなどに対する考えや感想について自由に語ってもらえるよう配慮した。

研究対象者の了解を得て、インタビューの語りを IC レコーダーに録音し、逐語録に起こす。ストーリーに準じ内容を分析し、時系列、心境の変化、地域定着の面からまとめた後、概念の抽出を行った。

(3) 倫理的配慮

個人の尊厳及び人権に配慮し、施設管理者、研究対象者に研究の主旨を

説明し、本研究に対する協力の承諾を得た。

研究対象者に対して、研究目的や、研究方法、研究協力は①自由意志であること、②研究協力承諾後であっても自由意思で中断しても不利益がないこと、③研究協力をしなくても不利益はないこと、④プライバシーへの配慮をすること、⑤データは匿名化されること、⑥研究結果は公表予定であることを口頭と書面でもって説明し、同意書に署名をいただいた。事前に共同研究者の勤務する聖隷クリストファー大学倫理委員会の承認を受けて実施した。(承認番号 2017022)

5. 結果

実際の語りのなかから、ここでは構成要素の各セグメントの一部分を取り上げて検討した。語りの部分に関しては、極力研究対象者の言葉をそのまま掲載したため、一部に言い回しや誤りと思われる部分が存在している。なお、【 】内の言葉は逐語録に起こした後に、インタビュー内容からサブカテゴリーとして分類したものである。

①【介護の仕事はどう捉えているか】

「人を、面倒みるのが好き」「人を助けるのが好き」「お年寄りの人が大好き」「人に役に立つことをできること仕事を選んだ」

②【日本入国の契機】

「日本への憧れで来日」「就労ビザ」

③【施設入職の契機】

「施設に受け入れて貰ったから働いている」

④【介護の仕事】

「人と話すのは好きなんだけど、コミュニケーションは苦手」「人との関係とコミュニケーションが一番大事」

⑤【日本語の習得】

「働きながら仕事を覚えていくという形で、初めての経験」「日本に来た

ときに全く日本語がわからなくい」「すごい厳しくて、自分の国の言葉をしゃべっちゃいけない」「日本語を勉強しなきゃならないなと思って自分でテレビとか、インターネットとかで勉強した」「それで、なんか、初めて聞いた言葉を、「今の言葉なんですか？」って、質問して、それ書いて、覚えた。」

⑥【現在の状況】

「使いやすいためにひらがなとかカタカナとか、それを書いて覚えてるんですよね。できれば漢字を書いて、漢字が書けるなら漢字で書いて、で、ひらがなを書きます」

⑦【日本で暮らす覚悟】

「自分も日本に住む、決めた」「フィリピンに2回しか帰ってない」「日本の方もすごい優しく、みんな、優しい」「住みやすい。安心、安心な国。」「優しい国。」

⑧【記録の大変さ】

「日本語での記録は大変です、けっこう、一番大変と思います」「施設に入って本当に記録が一番大変だなと思っている」

⑨【定着の要因】

「職員たちの仲間を、みんなの応援して、教えてもらって。」「みんなの助けを、助けで、はい、記録を書けるようになった」「職員の仲間を、「こういうふうだよ」ってたまに、なんか、やっぱり昔の利用者たちを、言葉がたまに通じないときに、職員の仲間がかばってくれて、わかりやすく説明してくれた。」「大体信頼できる仲間がいる」「相談できる」「補佐とか施設長とか、わざわざ来てくれて、すごい心配して様子を尋ねてくれる」「みんなもけっこう、みんなから、何か困ったことがあるときには、遠慮しないでいつでも相談にのるとみんな言ってくれる」

⑩【母国との違い】

「日本の場合は静か」「本当に丁寧な言葉を使わなきゃならない」「フィリピンの場合は、施設がほとんどない」「大体、みんな家族を、兄弟たち

が面倒みてくれて。」「フィリピンの方は、年配の方に対して家族のように大切にしている」

⑪【スキンシップの違い】

「おじいさんと両親でも、フィリピンの場合はハグしたり、キスしたり。」「日本の場合はそれ、できない」「ただ、手だけ」「フィリピンの場合は、自分の気持ちを伝えられるように、あなたのことを好き、大事にしてるからとハグとかキスとかをします」「日本人の場合はそれはいけない」

⑫【生活習慣の違い】

「フィリピンの場合は音楽を流しても平気」「音楽を、近所の人でも、聞いてても平気なんですよ。何も怒らない。」「音楽をみんな喜んでる」「日本人の場合は自分の声だけでも聞こえると、なんか、嫌がる」「フィリピンの場合は挨拶のとき、「こんにちは」とか頭を下げたりしない」「女の子の場合は、ハグとかにするんですよ、手とか握手とか。」「初めて会ったときでも長いつきあいみたいな感じで、すごい友だちみたいな感じになる」「日本人の場合は、ちょっと初めての人には警戒するみたい」「日本人が、嫌がる、嫌がられる」「今は、慣れてる利用者は、やってます。」「喜んでる利用者はいます。はい、ハグしたり、キスしたりします。」「さわるんですよ、髪の毛とかなんか、そう、はい、します。タッチのほうが、大事」

⑬【言葉のトラブル】

「間違いとか、やっぱり言葉の使い方」

⑭【現在の悩み】

「一番悩みなのは、申し送り」「全体のとか、ユニットのとか、仕事をする前にそれを読めなきゃならないの」「漢字がわかんなくて。はい、それが一番悩み」

⑮【楽しみ】

「毎週の日曜日、教会へ行ってる」「外国の人が5、6人ぐらい、介護、私と同じ仕事をされている」

⑯【人間性を表す言葉】

「日本人のお友だちは、施設全体の人」「お父さんはすごい応援してくれまる」「妹もフィリピンで介護の勉強を、専門学校に入ったのですよ」「妹もすごい喜んでいます」「お姉さんの夢を、かなえたって、すごい応援してくれてます」「娘もすごい応援してくれている」

⑰【介護現場に思うこと】

「人が、職員が少ない」「できればもっと増やしてほしい」

⑱【外国人が働きやすい職場になるには】

「もう1つ、その、外国人の、日本語を勉強できるように、簡単、覚えられやすい」「介護の専門、介護の言葉とか覚えやすい」「人間がもっと、だから、外国人の人、入ってもすごい面倒みてくれるので、みんな応援してくれる。」「みんな仲間とか上の人もすごい励ましの言葉とか、応援してくれるから、だから頑張ります」「一番大変なのは、書き方です。」

「言葉とか。やっぱり日本は言葉、意味が多いので、やっぱりそれでは、本人たちを、わかりやすいようにしてほしい。」

⑲【自分の課題】

「自分も、漢字を覚えるように、書けるようにしたい」「ひらがなとかカタカナとか、それもやっていきたい」「施設の人はずいみんないい人」「人間関係がいい」「いろいろな会社に入ったんですけど、私、もうこの仕事を最後で」「自分の元気のうちに、ずっと続けようかなと思います」「応援してくれてる限り頑張らなきゃならないなと思います」

上述したものを検討した結果、以下のように、①～⑲までのサブカテゴリーが抽出された。①【介護の仕事をどう捉えているか】②【日本入国の契機】③【施設入職の契機】④【介護の仕事】⑤【日本語の習得】⑥【現在の状況】⑦【日本で暮らす覚悟】⑧【記録の大変さ】⑨【定着の要因】⑩【母国との違い】⑪【スキんシップの違い】⑫【生活習慣の違い】⑬【言葉のトラブル】⑭【現在の悩み】⑮【楽しみ】⑯【人間性を表す言葉】⑰【介護現場に思うこと】⑱【外国人が働きやすい職場になるには】

外国人介護従事者が地域定着した成功事例に関する一考察

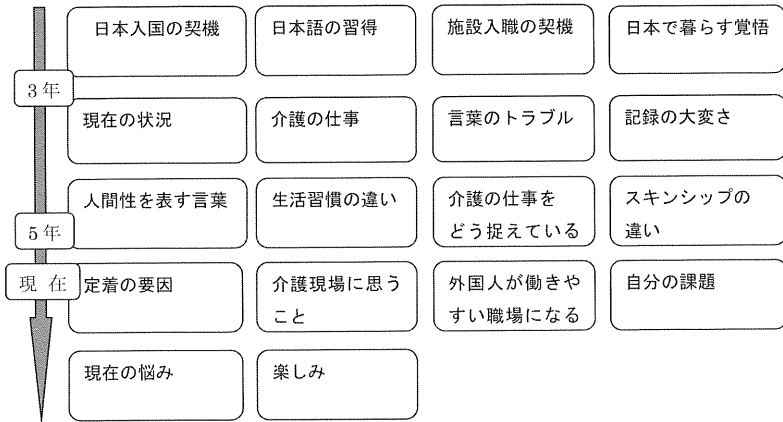


図1 時系列による概念図

⑭【自分の課題】

まず時系列の視点から、再度概念化を行ったものが、図1である。

時系列で上述したものを検討した結果、図1のように18のサブカテゴリーにしたものが抽出された。図1の時間軸は本人の語りのなかから、②【日本入国の契機】⑤【日本語の習得】③【施設入職の契機】⑦【日本で暮らす覚悟】までの部分は来日直後からおおよそ3年目までのできごとである。その後おおよそ5年目までくらいに、⑥【現在の状況】④【介護の仕事】⑬【言葉のトラブル】⑧【記録の大変さ】⑯【人間性を表す言葉】⑫【生活習慣の違い】①【介護の仕事をどう捉えているか】⑪【スキンシップの違い】これらのことを経験したという。そうしたなかで日本での生活や仕事にも慣れた目で見ると、⑨【定着の要因】⑰【介護現場に思うこと】⑱【外国人が働きやすい職場になるには】⑲【自分の課題】⑭【現在の悩み】⑮【楽しみ】などの要因から、応援してくれる仲間に対して頑張らなきゃの思いとずっと続けようと考え、5年目以降から現在まで、この職場でつづいてきたと振り返った。

つぎに心境変化の視点から再度概念化を行ったものが、図2である。

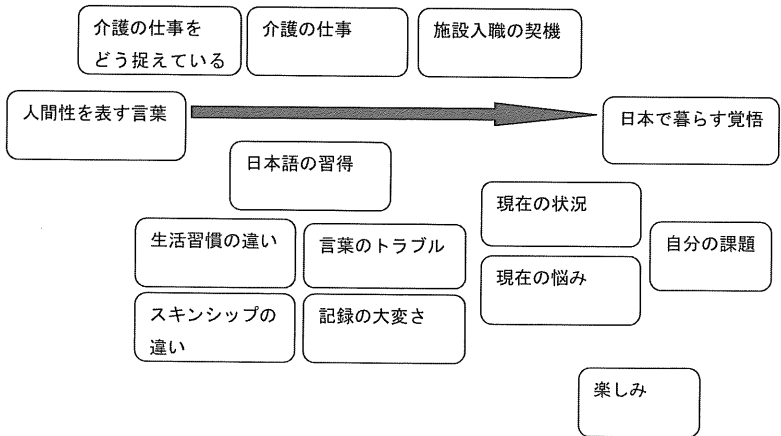


図2 心境変化の概念図

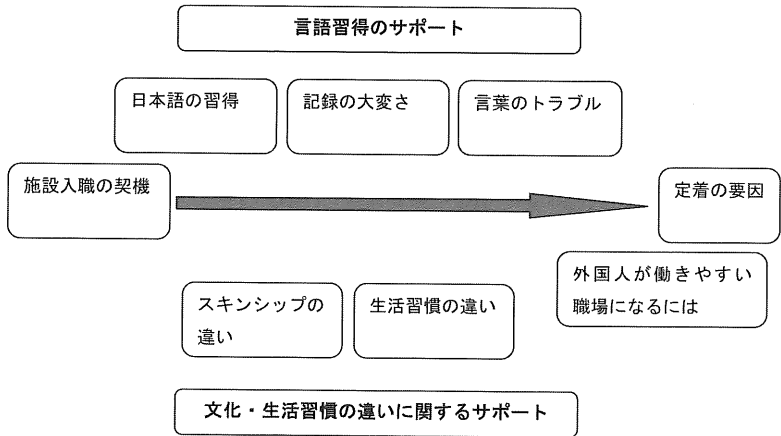


図3 地域定着の概念図

さらに、地域定着の視点から再度概念化を行ったものが、図3である。以上が、Dさんの来日のきっかけから現在に至るまでの思いや感じたことである。Dさんの介護の仕事についての気持ちや心境の変化から、地域に定着していった過程を振り返っていただいたものから、8つのサブ

カテゴリーを抽出したものである。

つぎにDさんの日本での生活に重要な役割を果たしていると考えられる「言語習得のサポート」と「文化・生活習慣の違いに関するサポート」を中心に地域定着の過程を検討していきたい。

Dさん自身は、「人を、面倒みるのが好き」であり「お年寄りの人が大好き」であったことが述べられており、地域定着に向けてのひとつの要因としてあり、来日後「施設に受け入れて貰ったから働いている」とも語っている。介護の仕事に関して「人と話すのは好きなんだけど、コミュニケーションは苦手」だという。他方で「人との関係とコミュニケーションが一番大事」とも語り、介護の仕事のひとつでもあるコミュニケーションの楽しさと難しさを語っている。「日本語の習得」に関しては、「日本に来たときに全く日本語がわからない」状態に苦しみながら、「自分でテレビとか、インターネットとかで勉強したり、積極的に「聞いた言葉を、『今の言葉は何ですか?』って、質問して、それを書いて、覚えた」りして努力を重ねた。施設職員として稼働するため必要な各種記録に関しては、「施設に入って本当に記録が一番大変だなと思っている」と繰り返し記録の大変さを語っている。「言葉のトラブル」もあり、「間違いとか、やっぱり言葉の使い方」に悩んでいる様子が伺えた。「スキップの違い」では母国で行われている「ハグしたり、キスしたり」は「日本の場合はそれ、できない」など体験したり、「生活習慣の違い」では、「音楽を流しても平気」で「何も怒らない」母国と、「自分の声だけでも聞こえると、なんか、嫌がる」日本人の生活習慣の違いに驚くが、「職員たちの仲間を、みんなの応援して、教えてもらって」苦境を脱している。「みんなの助けで、記録を書けるようになった」り、「言葉がたまに通じないときに、職員の仲間がかばってくれて、わかりやすく説明してくれた」りもした。このように「信頼できる仲間がいる」ことや「遠慮しないでいつでも相談にのるとみんな言ってくれる」職場環境こそが、「外国人が働きやすい職場」といえる。

6. 研究の限界と課題

本研究は、調査においてDさんという特定地域の介護施設で働く外国人介護従事者の1事例を対象として概念化を行ったものであるため、本研究結果をそのまま他の外国人介護従事者に適用することはできない。つきに質問内容に対するDさんの母国語でない日本語による回答の不安定さや、介護施設という職場におけるインタビューから生じる因子の影響をコントロールできないこと。さらに調査地域の選択などが研究の限界といえる。今後は、より多くの人々と様々な地域において研究を継続していくことと、本研究から見出された結果について検証をしていくことが課題である。

7. 結語

Dさんに対するインタビューから、改めて外国人介護従事者が地域に定着するための要因として〈言語習得のサポート〉と〈文化・生活習慣の違いに関するサポート〉が必要であることが明らかになった。外国人介護従事者が働きやすい職場になるには、職場の同僚や補佐、施設長らの配慮と、Dさんにとって日曜礼拝での出会いや異国で働く同業種の外国人コミュニティの存在も大きいといえる。多彩な場所で、日本語を使う機会に恵まれることは言語習得に良い環境を構築することになる。

今回、Dさんが地域定着に成功した要因のひとつは、出会った人たちとそれぞれ良好な人間関係を築いていることが大きいといえる。既述の良好な人間関係築くにあたり、自身の人柄や性格もさることながら、施設の利用者をはじめ、施設職員や施設長ら職場の人との人間関係構築や、教会で出会う外国人コミュニティの存在、母国の家族の応援など、人のネットワークによるところが大きい。さらに異国の地に来て、日本語でのコミュ

外国人介護従事者が地域定着した成功事例に関する一考察

ニケーションをとらざるを得ない状況になっても、施設や教会のコミュニティで良好な人間関係を築いていたことが状況を好転させ、「今の言葉は何ですか?」と尋ねながら学びを重ねている積極性が言語習得に關しての好循環を生んでいる。

Dさん自身は資格取得の意欲もみられるため、施設内の単なる技術指導で終えることなく、中期や長期の視点で計画を立てて研修に取り組む必要があるといえる。施設側も今後の人口減少時代に向けて、外国人をはじめとする多様な人材による多様な介護を行う貴重な経験を積むことができるに違いない。

引用・参考文献

- 1) 厚生労働省「2025年に向けた介護人材にかかる需給推計」(確定値)
http://www.mhlw.go.jp/file/04-Houdouhappyou-12004000-Shakaiengokyo-ku-Shakai-Fukushikibanka/270624houdou.pdf_2.pdf (2017.7.1)
- 2) 法務省「都道府県別国籍地域別在留外国人」2016年12月末
<http://www.e-stat.go.jp/SG1/estat/List.do?lid=000001177523> (2017.7.1)
- 3) 高本香織「異文化間看護・介護とコミュニケーション：EPAに基づく外国人看護師・介護福祉士候補者の受け入れをめぐる」麗澤学際ジャーナル、19(1)、33-43 (2011)
- 4) 大関由貴、奥村匡子、神吉宇一「外国人介護人材に関する日本語教育研究の現状と課題—経済連携協定による来日者を対象とした研究を中心に—」国際経営フォーラム、25、239-279 (2015)
- 5) 高畑 幸「過疎地・地方都市で働く外国人介護者—経済連携協定によるフィリピン人介護福祉士候補者49人の追跡調査から—」日本都市社会学会年報、32、133-148 (2014)
- 6) 高畑 幸「過疎地・地方都市で働く外国人介護者—経済連携協定によるフィリピン人介護福祉士候補者49人の追跡調査から—」日本都市社会学会年報、32、146 (2014)
- 7) 畠中香織、田中共子、研究協力者 光吉仁哉「在日外国人介護福祉士候補生の異文化対応—三層構造モデルに基づく縦断的事例の分析—」岡山大学大学院社会文化科学研究科紀要、第37号、67-76 (2014)

村上逸人

- 8) 山本佐枝子、樋口まち子「二国間経済連携協定（EPA）による外国人看護師候補者の就労研修期間における体験」国際保健医療、第30巻第1号、1-13（2015）
- 9) 高畑 幸「人口減少時代の日本における「移民受け入れ」とは一政策の変遷と定住外国人の居住分布一」国際関係・比較文化研究、第14巻第1号、141-157（2015）
- 10) 池田庸子、八若壽美子「日本で働く元留学生のライフストーリーに見る留学評価」茨城大学留学生センター紀要、14, 49-66（2016）
- 11) 簗閔偉、城所哲夫、瀬田史彦ほか「外国人集住都市における多文化共生のまちづくりの現状と課題に関する一考察 愛知県豊橋市の南米系外国人市民向けの行政と市民団体による多文化共生事業を中心に」都市計画論文集、52, (1) 55-62（2017）

○本研究は、平成29年度科学研究助成事業（基盤研究（C）課題番号17K04274）の助成によるものである。

巻末資料 【Dさん】の語り

- 日本のことをあこがれて、日本人と結婚して日本に来ました。
- 介護の仕事は何で選んだかということで、私は、人を、面倒みるのが好きで。人を助けるのが好きで、特にお年寄りの人、はい、大好きで。人に役に立つことをできること仕事を選んだ。就労ビザで来た。施設に受け入れて貰ったから働いている
- 人と話すのは好きなんだけど、でも、コミュニケーションは苦手。人との関係とコミュニケーションが一番大事。介護は日本に来てから、施設に入ってから。働きながら仕事を覚えていくという形で、初めての経験
- 日本に来たときに全く日本語がわからなくい。別れた旦那さんは日本語を教えてなかったんし、すごい厳しくて、自分の国の言葉をしゃべっちゃいけない。自分も日本に住む、決めたので、だから、日本語を勉強しなきゃならないなと思って自分で勉強して、テレビとか、インターネット。日本人の人に関わって、それで、なんか、初めて聞いた言葉を、「今の言葉なんですか？」って、それ書いて、覚えて。使いやすいためにひらがなとかカタカナとか、それを書いて覚えてるんですよ。できれば漢字を書いて、漢字が書けるなら漢字で書いて、で、ひらがなを書きます。日本語は大変です、けっこう、一番大変と思います。施設に入って本当に記録が一番大変だなと思っている。職員たちの仲間を、みんなの応援して、教えてもらって。それでどういうふうを書くか、それでみんなの助けを、助けて、はい、記録を書くことになった。利用者の、わからないときに、職員の仲間を、「こういうふうにだよ」ってたまに、なんか、やっぱり昔の利用者たちを、言葉がたまに通じないときに、職員の仲間がかばってくれて、「こういうふうにだよ」ってわかりやすく説明してくれて）。
- お年寄りの扱いは日本と母国では、やっぱり、日本の場合は静かじゃないですか。本当に丁寧な言葉を使わなきゃならないですよ。フィリピンの場合は、この施設、施設がほとんどないんですよ。大体、みんな

家族たちを、兄弟たちが面倒みてくれて。

- フィリピンの方は、年配の方に対して家族のように大切にしているんですね。
- おじいさんと両親でもフィリピンの場合はハグしたり、キスしたり。日本の場合はそれ、できないんですよ。ただ手だけで。フィリピンの場合は、自分の気持ちを伝えられるように、あなたのことを好き、大事にしてるからとハグとかキスとかをしますよね。でも日本人の場合はそれはいけないことですよ。それが多分、その違い、違うんですね。
- 生活のしかたが日本とフィリピンで違うところは、フィリピンの場合は音楽を流しても平気なんですよ。音楽を、近所の人でも聞いてても平気なんですよ。何も怒らない。みんな喜んでるんですよ。日本人の場合は自分の声だけでも、嫌がるんですよ。
- 挨拶。フィリピンの場合は挨拶のとき「こんにちは」とか頭を下げたりしないんですよ。例えば、女の人の場合は、ハグとかにするんですよ。手とか握手とか。初めて会ったときでも長いつきあいみたいな感じで、すごい友だちみたいな感じになるんですよ。日本人の場合は、ちょっと初めての人には警戒するみたいなんですよ。
- 最初はしなかったんですよ。旦那さんにそれ、言われたので。それ、自分の経験も、経験で、それやっちゃうといけないなっていう。やっぱり日本人が、嫌がる、嫌がられるので、特に年寄りの人たちは嫌がられるのでしないんですよ。でも、今は、慣れてる利用者は、やっています。はい。喜んでる利用者はいます。はい、ハグしたり、キスしたりします。さわるんですよ、髪の毛とかなんか。タッチのほうが、大事なかなと思って。
- 間違いとか、やっぱり言葉の使い方ですね。利用者に向かって、家族の、利用者の家族を、その言葉を。この仕事を始めてから一番悩みなのは、申し送りがあって。それで全体のか、ユニットのか、仕事をする前にそれを読めなきゃならないので、その漢字がわかんなくて。はい、そ

れが一番悩みですね。

- 家族は娘と2人なので、大体信頼できる仲間がいて、それで相談して、で、補佐とか施設長とか、すごい聞いてくれるので。だから、みんなから、Dさん、もし何か困った（ことが）あるときには、遠慮しないでいつでも来て、見ますので（と言ってくれます）。
- うちの毎週の日曜日、教会へ行ってるんですよ。で、その、教会に、●●にありますけど、けっこう▲▲から来てる人が多いんですよ。で、その人たち、5、6人ぐらい、介護、私と同じ仕事をされてます。日本人のお友だちは、施設全体の人。
- お父さんはすごい応援してくれます。お母さんは亡くなったので。お父さんはすごい応援してくれて。妹も今マレーシアにいますので、妹もフィリピンで介護の勉強を専門学校にしたんですよ。だから、私がこの仕事を始めた、わかってすごい喜んでました。やっぱりお姉さんの夢を、かなったなって、やっぱりこの仕事を、お姉さんに合うなって（言ってます）。妹もすごいこの仕事も好きで、はい。だから、すごい応援してくれています。
- 娘もすごい応援してくれていますよね。フィリピンに2回しか帰ってないです。やっぱりこの仕事なかなか、急に休んだりできないので、前もって、2、3か月前もって、それを施設長と補佐に、こういうことなのでフィリピンに帰りたいと言って。日本に住みたい。フィリピンの家族、日本に来られるなら一緒に住みたいけど、なかなか難しい。
- やっぱり最初は人が、職員が少ないですよ。できればもっと増やしてほしいですね。で、もう1つ、その、外国人の、日本語を勉強できるように。簡単、覚えられ、覚えられやすい、その勉強を、あれば、はい。そうですね、介護の専門、介護の言葉とか。
- 施設の人はずいぶんいい人が、いい人なんですよ。中、人間関係がいいんですよ。すごい、なんか、今までいろいろな仕事を、行ってきたんですけど、いろいろな会社に入ったんですけど、私、もうこの仕事

を最後に、最後、もう年、自分の元気のうちに、ずっと続けようかなと思います。

- 人間がもっと、だから、外国人の人、入ってもすごい面倒みってくれるので、みんな応援してくれるので。みんな仲間とか上の人もすごい励ましの言葉とか、応援してくれるから、だから頑張りま……。大変だけど、本当に大変なんですよ。仕事は私にはもう大変な仕事、好きで、***の仕事好きなんだけど、でもやっぱり言葉とか、書くこととかやっぱり大変なので、利用者のコミュニケーションとか大変だけど、でも仲間が、の応援で、みな、応援してくれてる限り頑張らなきゃならないなと思います。
- 生活は慣れてるので。日本の方もすごい優しく、みんな、優しいんですよね、日本の方。だから、それを日本に住みたいなと思います。住みやすいんですよ。住みやすい。安心、安心な国で。優しい国。
- やっぱり自分も、漢字を覚えるように、書けるようにそのままでもいいんだけど、ひらがなとかカタカナとか、それもやってくれる、今、やってくれます。やっぱりそれがあれば……。一番大変なのは、書き方ですよ。言葉とか。やっぱり日本は言葉、意味が多いので、やっぱりそれでは、本人たちを、わかりやすいようにしてほしいんですよ。