

# インナー大会 プレゼン部門 2019 専用企画シート

※電話番号や住所などの個人情報は記載しないでください。

大学名 (フリガナ)	学部名 (フリガナ)	所属ゼミナール名 (フリガナ)
フリガナ) トウヨウダイガク	フリガナ) ケイエイガクブ	フリガナ) ナカノゼミナール
東洋大学	経営学部	中野ゼミナール

※大会申込書に記入したチーム名から変更することはできません。

※パワーポイント内に動画を使用している場合は「有・無」を記入し、「有」の場合は使用するスライド番号も記載してください。

チーム名 (フリガナ)	代表者名 (フリガナ)	チーム人数 (代表者含む)	PPT 内動画 (有・無)	動画使用 スライドページ
フリガナ) シーチーム	フリガナ) ニシムラユウキ	5	無	
C チーム	西村勇輝			

※当日使用する PC、マイク、レーザーポインター機能付きワイヤレスプレゼンターは会場に準備しております。

これらは個別にご用意いただいても大学施設・設備の関係上ご利用いただけませんのであらかじめご了承ください。

発表時に使用する成果物 (例: 商品化した●●、店舗で配布したパンフレット、調査時に使用したアンケート)

なし

※成果物の配布は、『禁止』とさせていただきます。

研究テーマ (発表タイトル)

介護

※必ず<企画シート作成上の注意>を確認してから、ご記入をお願いいたします。

## 1. 研究概要 (目的・狙いなど)

近年介護人材不足がささやかれています。さらに今後、とくに 2025 年には非常に多くの介護人材不足に陥り、それによってより多くの介護難民が発生してしまうことが予想されます。しかし、このギャップを日本人だけで埋めるのは、困難なことが想定されます。そこで、政府は外国人人材に目をつけました。彼らが日本に訪日して働く手段として、EPA 介護福祉候補者がいます。しかし外国人は異邦の地である日本で働くには多くの課題があると考えられます。その中で挙げられるのが言語の壁である。その中でも特に解釈違いによる従業員間の伝達トラブルである。私たちはこの問題を解決するために研究をしています。

## 2. 研究テーマの現状分析 (歴史的背景、マーケット環境など)

行政は介護人材不足の解消のためいくつかの策を講じています。その一つに外国人人材の受け入れがあります。その手段の一つが「EPA の枠組みを用いた受け入れ」です。これによって日本で研修・就労をしているのが「EPA 介護福祉士候補者」です。「EPA 介護福祉士」も名称としては存在するが、資格を取り普通に日本人と同じく働いているので、通常の介護福祉士と呼ばれています。また、国家福祉士の資格を取得して働くとは限らず一部帰国してしまうこともあるので、現状日本で働いている大部分が「EPA 介護福祉士候補者」となります。そこで、私たちは「EPA 介護福祉士候補生」に注目します。まず、「EPA 介護福祉士

候補者」について説明します。「EPA 介護福祉士候補者」とは、公益社団法人国際厚生事業団(2018)によると EPA に基づき、日本の介護福祉士資格を取得することを目的とした研修を受けながら就労するインドネシア人、フィリピン人及びベトナム人をいいます。実際、厚生労働省(2018)によると EPA 介護福祉士候補者は日本に来る数を徐々に増やしています。そんな彼らが今後の人手不足を少しでも解消するための手段として注目されます。しかし、EPA 介護福祉士候補者たちには課題もあるといわれています。伊藤(2014)は EPA 介護福祉士候補者たちにアンケート調査を行い彼らの実態を確認した。この調査によると、フィリピン出身の EPA 介護福祉士候補者の内 97%が日本語取得に困難を感じると答えました。また、インドネシア出身の EPA 介護福祉士候補者の内 78%も日本語取得に困難を感じると答えました。さらにこれらの現状が起こる理由として、EPA 介護福祉士候補者のこなす日本語学習は日本語になれる程度であり、実際来日後研修や就労する際に問題が起こっていると推測されます。

そこで EPA 介護福祉候補者の実態を知るためにインタビューに行きました。インタビュー先は特別養護老人ホームわかたけ青葉と特別養護老人ホーム奉優の家です。ここで EPA 介護福祉士候補者と彼らとともに働く日本人介護士双方にインタビューを行い、彼らが抱える問題を聞き出しました。まず働き始めて困難を感じたことを聞きました。それに対して EPA 介護福祉士候補者は、「日本語の読み書きを行うことができるが、文章にして話されることが困難です。しかし、単語だけを理解することはできます。」や「日本語の読み書きはできるが、話された文章を理解することが困難」があげられました。またそれによって起こってしまうトラブルについて具体的に聞きました。それに対して、EPA 介護福祉士候補者は「薬を既定の量より多く処方してしまった」、「日本人従業員さんに言われたことをわかってないのに「分かった」と言ってしまった。その結果難何をしていいかわからなくなってしまった」このような意見をいただきました。次に EPA 介護福祉士候補者と共に働く日本人介護士の方に話を聞きました。まず、EPA 介護福祉士候補者の方と働く際に困難なことについて聞きました。それに対して、「指示を理解していない時も、返事をしてしまう時があります。それによって利用者とのトラブルが起きてしまったことがよくある」、「指示を出しても伝わらないことが多々あります。その結果何かトラブルを起こしてしまう光景をよく見る」という意見をいただきました。次ぎにこのような現状に対する対策について聞きました。それに対して、「付箋やメモを取り書きたりしているが、これが有効な対策とはなっていない。」、「オウム返しさせるようにしています。しかし、わかってない時がよくあるので結果、対策にはなっていないと考えています。」という意見をいただきました。これらのことをまとめると、EPA 介護福祉士候補者は日本語文章で話されると理解するのが難しいことが分かります。具体的には言われたことを間違えるといったような解釈違いが頻繁に起こってしまう。その結果解釈を間違えたまま利用者に対して介護サービスを行うと、おかしなことをしてしまいトラブルになるといいます。また、これに対して介護事業所も対策をとってはいるが、機能していないということが分かりました。

### 3. 研究テーマの課題

現状 EPA 介護福祉士候補者の抱える問題の中でも、特に文章で話されると理解が追いつかず解釈違いを起こしてしまうことが分かりました。それによって利用者とのトラブルになることも分かりました。さらにこのような現状に対して事業所側も様々な対策をとってはいるが、あまりうまくいっていないことが分かりました。そこで、私たちは EPA 介護福祉士候補者と従業員間の伝達の際における解釈違いを防ぐためにはどうしたらよいかについて研究を行いました。

### 4. 課題解決策（新たなビジネスモデル・理論など）

このような課題を解決するために、私たちは「スマート介護 Book」というツールを提案します。本提案の概要を説明する。まずは目的、対象者、使用する場面です。目的としては「解釈間違いによるトラブルを防ぐこと」です。対象者は「日本にいる EPA 介護福祉士候補者」です。最後に使用する場面は、「EPA 介護福祉士候補者が日本に来て働く際」です。次に一連の流れです。我々が提案する「スマート介護 Book」を EPA 介護福祉士候補者に持ってもらいます。ともに働く日本人介護士から指示をもらう際に、EPA 介護福祉士候補者の持っているメモ帳を日本人介護士に渡します。受け取った日本人介護士は指示の内容を「スマート介護 Book」に書き込み EPA 介護福祉士候補者に渡します。それを基に EPA 介護福祉士候補者は、実際に行動を起こします。これが本提案を用いた一連の流れです。そして、本提案である「スマート介護 Book」の内容である。中身が白紙で自由に書ける形式では通常の「スマート介護 Book」と何ら変わらない。そこで私たちは、「スマート介護 Book」のフォーマットとして書き込む要素を絞りを簡潔に分かりやすくしようと考えました。組み込んだ項目は「部屋番号」、「名前」、「時刻」、「要件」です。その理由として介護事業所にインタビューした際に、「介護の現場で EPA 介護福祉士候補者に行う指示は具体的に何ですか。」と

尋ねたところ、「例えば101号室の山田さんを午前10時に病院に連れて行ってくださいなどです。このようなケースが多いですね。」とお答えくださいました。これらを基に介護の現場でよく使われる項目を抽出しました。それが「部屋番号」、「名前」、「時刻」、「要件」です。このようにフォーマット化することによるメリットは、文章で伝えるべき内容を文字化します。ただ文字化するだけでなく単語レベルで簡潔に理解しやすくなると考えます。また、書く側も急ぎの時や焦っているときも困惑しながら書く際に元から各項目が決められ、それに沿って書いただけなので困惑しながらでも正しく指示を伝達できると考えます。さらに、このようなことが白紙のメモで行われると、日本人介護士の裁量次第で書かれる内容も変わる可能性があります。そこでこのようにフォーマットにすることで、書かれる内容の個人差を防ぐことができます。そのため、だれであってもそれに沿って書くことで、EPA 介護福祉士候補者の理解を促すことができると考えます。

では、本提案によって課題を本当に解決できるのだろうか。そもそも今回インタビューで明らかになった EPA 介護福祉士候補者と日本人介護士との間の解釈違いの原因は、情報を伝達する際の伝達手段に問題があることが分かりました。具体的には、文章による理解が困難なことです。さらに、文章を話されると余計理解が阻害されることが分かりました。しかし、EPA 介護福祉士候補者は文章でなく単語を断片的に理解することはできるということが分かりました。そこで今回の「スマート介護 Book」によってまず話されるという工程を文字にして残すことができます。こうすることでまず話されることを代替します。次に文章にされてしまうことです。これに関しては、「スマート介護 Book」に単語を断片的に書くことで、文章でなく単語ベースで要点を理解することができます。こうすることで、EPA 介護福祉士候補者たちの理解を促し、解釈違いを減らすことができると考えます。そうすれば、彼らは自分たちの持つ「読み・書き」の能力で書いてある内容を理解しやすくなり、情報が正確に伝達されるようになると思います。

次に私たちは本提案のように「スマート介護 Book」の様な仕組みを用いることで、利用する EPA 介護福祉士候補者にもたらされる効果について説明します。それはとして二つあると考えます。一つ目は携帯しやすいので、いつでも指示を確認できることです。事業所によっては、ホワイトボードに書き込んだりしています。しかし、これでは確認するときいちいちホワイトボードの場所に赴き確認する必要があります。また、付箋や紙切れに書き EPA 介護福祉士候補者に渡す事業所もあるようだが、これだと紛失することも多々あると考えます。なぜなら、介護はその性質上激しく動いたりするときもあるからです。そうすると、介護を行う際にポケットから落ちることがよく想定できます。それと比べて、「スマート介護 Book」にすることで常に携帯させることができます。さらに、紙切れや付箋より大きくなくしやすくなると考えます。なぜなら、「スマート介護 Book」であればポケットに入るので携帯できます。さらに、「スマート介護 Book」であれば大きくある程度重く落ちたときに気づきやすいことが考えられます。そうすれば落ちたとしても気づきなくすることも減ると考えます。二つ目は、間違った対応をしなくなることです。EPA 介護福祉士候補者たちは会話だけでは、言われている内容のすべてを理解することができないことがインタビューでわかっています。そこで、その内容を文字に起こすことで会話が終わっても EPA 介護福祉士候補者は言われた内容を確認できます。そうすれば、言われた内容を記憶にとどめられなくても、メモを経由して正しい内容を理解できると考えます。また内容が正確に記載されれば解釈に違いがあっても、メモを見返すことで正しい内容を理解できると考えます。

次に、この「スマート介護 Book」を EPA 介護福祉士候補者が使うことによって、介護サービスを受ける利用者にもたらされる効果の一つがあります。それは誤った対応をされず、正しい対応を受けることができることです。EPA 介護福祉士候補者が自分の行うことを正しく理解できれば、その通りに正しい対応をすることができます。その理由として、彼らは介護を行うだけの能力を保有しているからです。彼らがミスするのは決して介護そのものができるわけではないわけではありません。自分が何をしたいかわからないことなのです。また、自分のしたことが要求とは逸れていることなのです。そこで、自分の行うことが正しく理解できれば、その能力を駆使して正確で満足いく介護サービスを行えます。そうすることで、介護サービスを受ける利用者も要求通りかつ良質なサービスを受けることができ、トラブルも起きづらくなることができると考えます。

最後に、このメモ帳を EPA 介護福祉士候補者が使うことによってともに働く日本人介護士にもたらされる効果の一つがあります。それは、要望通りの内容を EPA 介護福祉士候補者が行ってくれることで、日本人介護士の負担が減ると考えます。EPA 介護福祉士候補者が正確な情報をインプットし、利用者に対して正確な対応をすることで利用者とのトラブルも減らすことができます。そうすると利用者とのトラブルが減り、その後の処理に割く時間を削減できると考えます。そうすると、自分の仕事に没頭できます。また、本来しなくて済んだ仕事を減らすことができると考えます。

## 5. 研究・活動内容（アンケート調査、商品開発など）

我々は本提案が実現可能なものなのかを確認するために、EPA 介護福祉士候補者を受け入れている介護事業所にフィードバックをいただきました。介護療養型医療施設 S 病院で EPA 介護福祉士候補者と共に働く日本人介護士の方に話を聞きました。フィードバックをいただいたのは介護療養型医療施設 S 病院で EPA 介護福祉士候補者と共に働く日本人介護士の方に話を聞きました。私たちが利いた内容な主に三つです。一つ目は、本提案をすでに利用しているのかです。これに対して「付箋や紙切れなどで行っているが、紛失されることが多く、結局のところミス自体は減っていないと感じます。なので、このメモ帳形式になっているのはいいと思います。また、EPA 介護福祉士候補者ほどではないですが、日本人もミスをするときがあるので、我々も利用したいです。」とのフィードバックをいただきました。二つ目は、メモに必要な要項は何かです。これに対して、「仕事をするに必要な部屋番号・名前・時刻・要件で十分だと思います。要件が複雑で長くなる可能性があるので、行を多く取る必要性があります。」との意見をいただきました。三つめは、実務においてメモを書く手間を許容できるのかについて意見をいただきました。これに対して、「ほんの数秒の差であれば、実務でも十分に使うことが可能であると考えます。」という意見をいただきました。

## 6. 結果や今後の取り組み

本提案を実際に書く日本人介護士の方は、利用してもよいという肯定的な意見を寄せていました。しかし、実際に利用する EPA 介護福祉士候補者の方のリアルな意見を聞くことができていません。そこで、今後は実際に EPA 介護福祉士候補者と日本人介護士の方に使ってもらい、実際の使用感を聞き改善したいと考えています。また、私たちは二社から課題を抽出し、フィードバックも課題を抽出した事業所一社と他の事業所一社からいただきました。そのため、他の EPA 介護福祉士候補者を受け入れている介護事業所でも今回の課題を抱えているのかについて調査を進める必要があると考えました。さらに、どれぐらい実現可能かについてもより多くの事業所に本提案を持ち込み、有効かどうかについて意見をいただく必要があると考えます。

## 7. 参考文献

伊藤眞理子(2014)「外国人介護福祉士候補者等の受入れに関する諸問題 フィリピン、インドネシア、日本でのアンケート調査結果からの報告」『岡山大学大学院社会文化科学研究科紀要』 38,95-114.

厚生労働省(2016)「地域包括ケアシステム」2019年9月16日閲覧。

[https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi\\_kaigo/kaigo\\_koureisha/chiiki-houkatsu/](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/kaigo_koureisha/chiiki-houkatsu/)

厚生労働省(2018)「介護人材の処遇改善について」2019年9月14日閲覧。

<https://www.mhlw.go.jp/content/12601000/000349994.pdf>

公益社団法人国際厚生事業団(2018)「EPAに基づく外国人看護師・介護福祉士候補者受け入れパンフレット」2019年9月23日閲覧。

[https://jicwels.or.jp/?page\\_id=16](https://jicwels.or.jp/?page_id=16)

経済産業省(2018)「将来の介護需給に対する 高齢者ケアシステムに関する研究会」2019年9月16日閲覧。

<https://www.meti.go.jp/press/2018/04/20180409004/20180409004-2.pdf>

### <企画シート作成上の注意>

※本企画シートは審査の対象となり、予選会・本選の前に、実行委員会から審査員(ビジネスパーソン・大学教員)の方々に事前にお渡しいたします。

※本企画シートは、「日本語」で書かれたものとし、1チーム・1点提出してください。また、インナー大会終了後、プレゼン部門にご協力いただいている日経ビジネス様(株式会社日経BPマーケティング)に大会結果ページを作成いただいております。大会結果ページにはチーム名やご提出いただいた本企画シートが掲載されます。

※本企画シートの項目に沿って、ご記入をお願いいたします。各項目に文字数制限はありませんが、1~7以外の項目を追加することは「不可」とさせていただきます。

※本企画シートは、インナー大会プレゼン部門実行委員会への連絡事項と企画シート作成上の注意を含め、4ページ以内に収めてください。実行委員会から審査員に渡す際は、A4サイズでプリントし、4ページ目までをお渡しします。

※大会参加申込み時点から、チーム編成の変更(チームの人数・交代など)は、「不可」とさせていただきます。ただし、チームメンバーの留学等やむを得ない事情でチーム編成に変更が生じる場合は、実行委員会(プレゼン局)にご連絡ください。実行委員会側で協議のうえ、ご返答いたします。なお、参加申込書提出時からのチーム名変更は「不可」とさせていただきます。

※商品写真、人物写真、音楽などを掲載・利用する場合、必ず著作権、著作権の使用許諾を得てください。日本学生経済ゼミナール関東部会・日経BP社・株式会社日経BPマーケティングは一切の責任を負いません。

※書籍や新聞等の文献から引用した場合は、出典先(使用した文献のタイトル・著者名・発行所名・発行年月など)を明記してください。統計・図表・文書等を引用した場合も同様に明記してください。また、Webサイト上の資料を利用した場合は、URLとアクセスした日付を明記してください。

※電話番号や住所などの個人情報は記載しないでください。

※パワーポイント内で動画を使用する場合は、必ず「有」とご記入ください。「有」の場合は使用するスライド番号も明記してください。動画を使用する際の注意事項は参加要項に記載しております。

※成果物を使用する場合は、必ず企画シートにご記入ください。企画シートにてご記入が無い場合、発表当日のご使用を「不可」とさせていただきます。あらかじめご了承ください。

↑ ここまでを4ページ以内におさめて、ご提出ください