

病院清掃、定期清掃で活躍するカンボジア人技能実習生

Vol.3 (株)ソシオ / (株)サンライズ

(株)ソシオ（本社・名古屋市、奥井光明社長）と(株)サンライズ（本社・東京都府中市、佐々木明社長）は昨年12月、共通の受け入れ監理団体を通じてカンボジアから技能実習生を受け入れた。現在、合わせて9名が来日し、ソシオは病院清掃現場、サンライズは定期清掃現場などでそれぞれ活躍している。両社の実習現場を訪問し、実習生と教育に携わった担当者に話を聞いた。



建設業で実績あるカンボジア

カンボジア（首都・プノンペン）は、インドシナ半島南部、ベトナム、タイ、ラオスに隣接する国で人口約1,500万人。近年、日本企業も積極的に進出するなど高い経済成長で注目を集める。ベトナムと同様、親日であることもあり、建設業ははじめ技能実習生の受け入れも盛んだ。

(株)ソシオと(株)サンライズも、ビルクリーニング職種が2016年に外国人技能実習生制度の対象になることを見越し、その前年から受け入れに動く。(一社)日本ビル管理人材育成協会を組織し、ビルクリーニング人材育成プロジェクトを立ち上げた。

「カンボジアは建設業界で技能実習の実績があり、日本の機材（足場等）を現地に持ち込んで訓練を行い、大変好評でした。東南アジアの若者にはビルメンテナンスという概念がなく、日本の清掃資機材を持ち込んで始めようということになったんです」

同協会の市川慎一理事長はスキームのいきさつをそう話す。金銭的に建設業より見劣りしても、屋内作業で重たいものを運ぶこともないビルクリーニングは希望者も増えるのではないかという読みもあった。

日本のマナーを徹底教育

提携した送り出し機関はプノンペンにある日本語学校で、決め手は日本人が教えていることだった。日本語学校といいながら、実際は中国人が教えるいい加減な学校もあるなかで、「かわいそう」と思うくらい指導が厳しく、特にマナー教育を徹底して指導すると市川理事長はいう。

実技指導については、認可が下りた翌月の昨年5月、日本の資機材を持ち込むとともに、両社からビルクリーニング技能士を2名派遣し、まずは1か月かけて現地で指導にあたる講師を育成した。

実習生の現地研修は160時間の教育課程があるが、日本から派遣した講師と現地の日本語の教師が

つくった考課測定を何度も行い、受入企業の(株)ソシオと(株)サンライズにはそのレポートを発行した。数値化することで、個々の実習生の足りないところを把握し、重点的に教えることができるし、企業側も自分たちが面接し採用した実習生の成績を知ることができる。

「カンボジアはいま、中国資本のビルがたくさん建っています。技能実習生が母国に帰る頃には、その維持管理が必要となります。日本で習った技術を提供しますと言えれば売ります。実習生たちが母国で活躍できるような仕組みがつくれればいいと思っています」

病院現場に配属したソシオ

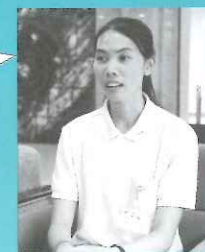
受け入れ企業の一社、(株)ソシオはプロパティマネジメント、ヘルスケア、ヒューマンリソース、エネルギーソリューションの事業を展開。とりわけ医療関係に強く、院内清掃はじめ中材・オペ室業務には定評がある。

社会性や仲間を意味するラテン語の“Socio”が社名の由来で、経

実習生に直撃インタビュー!!

将来はカンボジアで小さなお店がやりたいです。

日本語や日本の生活を勉強したくて、日本に来ました。日本は神社や高いビルのイメージです。好きな食べ物はお寿司。ご飯もとても美味しいです。お掃除が好き。きれいになると本当うれしい。カンボジアはあまりきれいじゃありません。職場の人はとても優しく、日本語や仕事のことなど、いろいろなことを教えてもらいました。仕事から帰ったら、料理を作って、テレビを見て日本語勉強します。ちょっぴりお酒も飲みます(笑)。休日は、友達と散歩します。栄とか赤池、大須観音……。電車は初めてだったけど、慣れました。できるだけ長く日本にいたいですね。貯めたお金を半分、家族にあげたい。帰国後は、自分で服を作って売るお店をやりたいです。



ロス・ソコムさん



ヤン・サーウォンさん

日本で働いてお金を貯めたら、家族に送りたいと思います。お掃除の仕事は楽しいです。職場はみんな優しいです。患者様も優しいです。日本の印象は桜。とてもきれいです。ビルもいっぱい、高くてきれい。私は野菜が好きで、毎日たくさん食べています。スーパーはすごくおもしろいです。休みの日はよく買い物に行きます。あとはいっぱい寝ます。仕事たくさんしますから。日本で3年、しっかり勉強して、カンボジアに帰ってもさらに勉強を続けたいです。将来の夢は小さなお店を持つこと。ほかにやりたいことがいっぱいあります(笑)。

【所属】(株)ソシオ 【職場】愛知県がんセンター中央病院

営理念は「社会貢献」である。誠実と献身の心をもって、お客様から愛されるグループ企業を目指している。

そんな同社が昨年11月に受け入れたカンボジア人技能実習生は6名（女性4名、男性2名）。女性スタッフは病院清掃を担当し、男性スタッフは定期清掃班として活躍中だ。

このうち愛知県がんセンターには、女性2名の実習生が配属された。ロス・ソコムさんとヤン・サーウォンさんだ。最初の1か月は、現場の副責任者の女性が付き



愛知県立がんセンター（愛知県名古屋市）

て作業の手ほどきを受けた。特に外国人だからということはなく、日本人の新人に対する指導と変わりが無いという。

「技術面に関してはまったく問題ありません」と語るのは、同社管理部主任でカンボジアに技術指導に赴いた2名のうちの1人である稲葉見栄晴氏だ。ただ、やはり最初の1、2か月は会話がままならないところもあった。

日本人スタッフは、言いたいことがあってもなかなか伝えることができない。実習生も、わからないことがあっても日本語でどう話せばいいのかわからない。そんなジレンマに陥ったという。

ところが、である。

「現場スタッフは年配の女性が多いものですから、右も左もわからない彼女たちのお世話をしたくなる心理が働くみたいで、積極的に関わってくれました」

辞書を調べながら現地の言葉で伝えたり、休憩時間に日本語が飛び交う環境をつくったりした。こうして、コミュニケーションの壁は徐々に超えていった。

病院が実習現場に適する理由

多くの現場では、日常清掃は午前中に集中するため、フルタイムで従事する外国人技能実習生の位置づけが難しいという声がある。まして病院清掃の現場となれば、感染に対する専門知識やホスピタリティが求められる。乗り越えなければならない課題が多いように思えるが、ソシオではどうして病院現場に配属したのか。

第一の理由は人の定着。そもそも必要な知識を持って入社する人はまれで、教育は必要。しかしせつかく教育しても短期間で人が入れ替わるのが現状だ。それに対



(左から) 山崎貴基さん、ロス・ソコムさん、ヤン・サーウオンさん、稲葉見栄晴さん

して実習生は、3年間の定着が確約されている。

2番目は環境。病院は意外にも多国籍な職場で、医師、看護師、看護助手などが外国人というのは珍しくないため、外国人の受け入れに理解を示す傾向が強い。

3番目は接客対応。病院は個人情報に溢れている特殊な場所である。患者に関わる話、同僚同士のムダ話は厳禁だ。その点、技能実習生は、必要以上のことを話す心配がない。

必要最低限のマナーは十分身につけており、「むしろ言葉の乱れた日本人より丁寧語で話す実習生は不快感がありません」と、この事業を統括する常務執行役員の山崎貴基管理本部長も胸を張る。

同社は今後も定期的の実習生の採用を進め、第2陣が11月に入国、第3陣の面接試験も進めているという。レベルの高い人材をいかに集められるかに、この制度の発展があると山崎氏は考えている。

「彼らは帰国後、日本企業に採用されることが夢です。ここでしっかり腰を据えてやっていただき、現地に帰ったとき、日本での経験を話してもらえれば、私どものところにまたいい人材が来ていただけるかなと期待しています」

サンライズは定期等で戦力に

カンボジアから共同で実習生を受け入れたもう一社の(株)サンライズは1991(平成3)年創業。経営理念は「『驚き』から『喜び』そして『継続』へ」。顧客視点を持つことで、新たな喜びを見だし、顧客との信頼を半永久的に継続できるような人材育成、教育に尽力している。

同社が受け入れたのは男性3名。定期清掃を中心に、日常清掃や補給要員として、フル回転で活躍する。この日は大学キャンパスの定期清掃で3名がそろうというので、現場を訪問。スタッフの笑顔が溢れるホームページが象徴するように、定期清掃班として働く3人のカンボジア技能実習生は笑顔で出迎えてくれた。

彼らを指導するのは、ソシオの稲葉主任とともに現地でひと月講師育成を行ったBM事業部の夏井秀和氏。カンボジア人の第一印象について次のように話す。

「現地に到着し、空港やショッピングセンターなどで清掃する人を見かけましたが、作業のやり方は日本とそれほど変わらないけど、無表情で良い感じがしませんでした。この姿のままで日本へ連れてきて、彼らは得をしないだろうなと正直思いました」

ところが、現地の日本語学校に行くと、その印象ががらりと変わる。挨拶、礼儀といった部分がしっかり教育されていたからだ。

実習を通して、夏井氏が目を見張ったのは、カンボジア人の順応

性。道具の使い方に対する理解が早かったことだ。その後、3人が来日すると、教科書どおりの型がしみついていたため、業務に合わせた使い方の説明した。

「日本人の若いアルバイトと比べて基礎ができていますし、気持ちの部分でも違うので、実習生のほうが使えると思います。嫌な顔はしないですし、わからないことがあれば、どうしたらよいかと前向きなアクションが返ってきます。現場によっては、彼らが行くと喜んでくれるお客様もいらっしやいます」

人手不足時代に1.5倍の戦力

人手不足問題は数年前から深刻化し、今年はより顕著になっていて、「3人がいなかったらもっとひどい状況だった」と夏井氏は振り返る。それだけ、彼らは大きな戦力になっている。

「日勤は高齢の方が多く、作業量も限られますが、彼らなら1.5倍くらい働いてくれますね」

作業効率の面でも彼らの戦力ぶりが見て取れる。

たしかに、施設利用者から話しかけられてうまく対応できなかったり、報連相が十分でなかったり、言葉のハードルはまだ残る。

「宿舎は3人一緒のため、仕事が終われば日本語で話すことは少ないと思うんです」と夏井氏は気にかける。その分、同社は定例報告会を2か月に1回開催し、懇親会に彼らを参加させたり、飲み会に誘ったりと、積極的な交流を心がけているという。

Cover Interview 表紙撮影の現場から

日本人は優しい、仕事は厳しい……!?

—どうして日本に行こうと思ったのですか?

スリエン 日本は景色がとても良くて、仕事は何でもいから日本に行きたかったです。

ヴィスナー 日本のリユース(再利用)を学びたいのと、カンボジアで日本語の教師になりたかったからです。日本は安全な国です。カンボジアは安全ではありません。車やバイクの交通事故がよく起こります。

ナロー 日本語を上手に話したいからです。たくさん経験をしたいです。日本はきれいで安全な国です。水道とか空気もきれいです。カンボジアはまだ水道がありません。

—日本の何が好きですか?

スリエン 富士山。一度登ってみたいです。ラーメンも好きです。

ヴィスナー 金閣寺に行きたいです。カンボジアで有名です。本で見ました。好きな食べ物は、寿司とか刺身です。
ナロー 私はサーモンとすき焼きが好きですから、牛肉とかが有名な北海道に行きたいです。新幹線にも乗りたいです。

—清掃の仕事の難しいところ、得意なことは何ですか?

スリエン トイレ掃除が難しい。トイレの下のところを拭くのは難しいです。カンボジアとは違います。ポリッシャーは簡単、かけるの得意です。

ヴィスナー 私も便器を洗うことが難しいです。楽しいのは、ワックスがけやポリッシャーです。

ナロー ガラスです。ウィンドスクイジーを使うときは、脚立を使いますから、とても危ないです。高いところは大変です。日常清掃は楽しいです。たくさんのお客様を見ますから、たくさん挨拶します。

—日本での生活には慣れましたか?

ナロー たくさん仕事したいです。休みの日には図書館で勉強します。あそこは静かですし、いっぱい本もあります。金曜日の夜7時から9時まで外国人サロンで勉強します。日本人の先生と話して、わからないことはその先生が教えてくれます。みんなで行っています。

ヴィスナー まだカンボジアには帰りたくないです。毎日、



(左から) ノップ・ヴィスナーさん、サオ・ナローさん、夏井秀和さん、ハイ・スリエンさん

仕事が終わったら日本語を勉強しています。聞くとか、書くことはあまりしません。日本語の教科書を読んでいます。
スリエン ずっと住んでいたい。日本の学校に入って勉強したいですし、日本人と結婚したいです(笑)。

—日本人の印象はとうですか?

全員 日本人は優しい。仕事だけ厳しい……(笑)。

ナロー お客様はきれいにしてもらいたいですから、私たちはビルクリーニングの仕事ですから、ちゃんとやります。お客様は厳しいですから……。掃除終わったとき、お客様とたくさん話しました。「ありがとうございます」「ご苦勞様です」。私たちに嬉しことです。

—将来の夢は何ですか?

ヴィスナー (実習制度の)3年終わってからカンボジアに帰って、自分の会社をつくりたいです。どの会社かはまだ決めてません(笑)。できれば、日本語の勉強はしたいです。

スリエン 日本には10年はいたい。お米をたくさん持って国へ帰って、お店をつくりたいです。服とか靴、時計のお店です。

ナロー 清掃のプロフェッショナルになりたいです。経験したことをカンボジア人に教えてあげる日本語の先生になりたいです。日本のモノはいいですから、日本にたくさん住んでいたいです。



ハイ・スリエン

ノップ・ヴィスナー

サオ・ナロー

【所属】(株)サンライズ